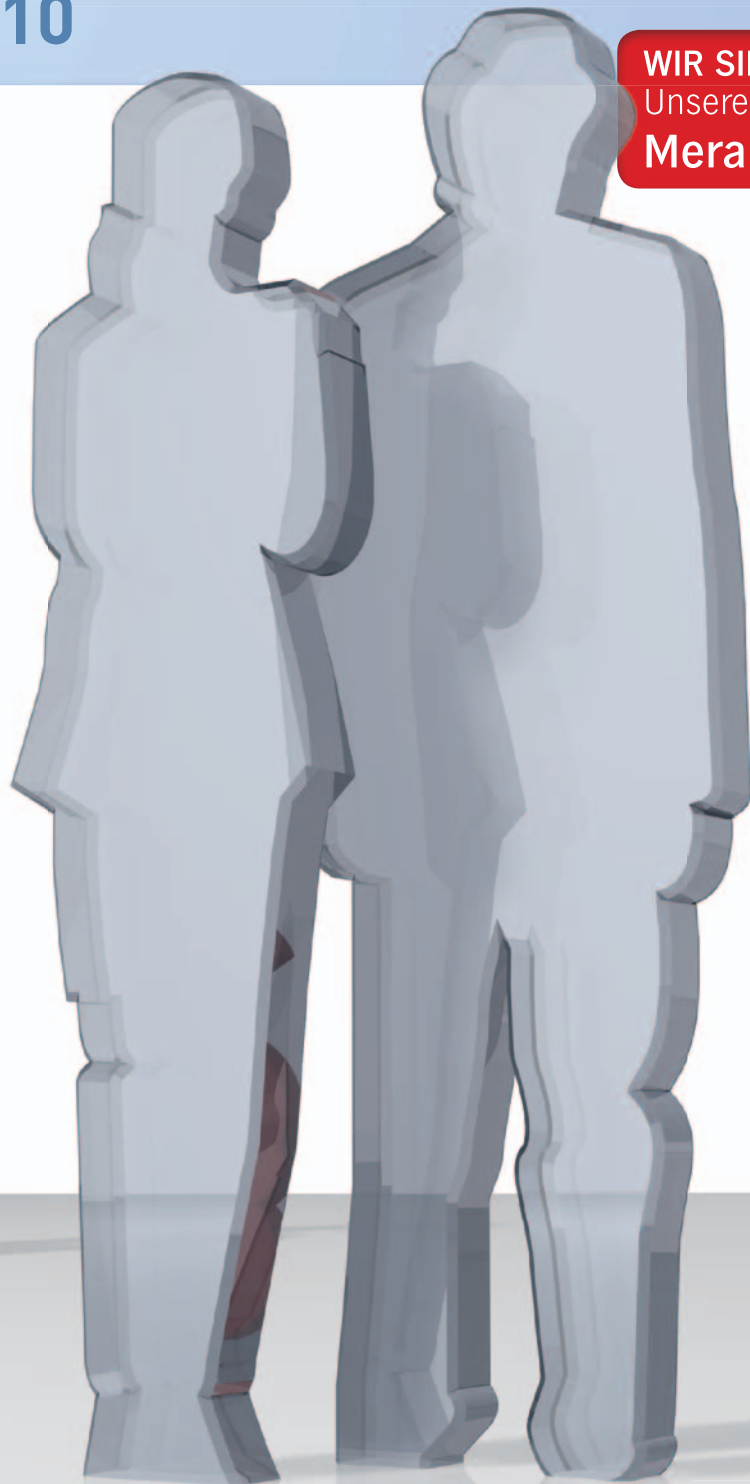


# DER LANDESVOLKSANWALT VON TIROL BERICHT 2010

**WIR SIND ÜBERSIEDELT!**  
Unsere neue Adresse:  
**Meraner Straße 5**



**LANDESVOLKSANWALT**  
*Organ des Tiroler Landtages*



**tirol**  
Unser Land



# **BERICHT DES LANDESVOLKSANWALTES**

über die Tätigkeit  
vom 01. Jänner 2010 bis 31. Dezember 2010

## **AN DEN TIROLER LANDTAG**

### **DER LANDESVOLKSANWALT VON TIROL**

Innsbruck – Meraner Straße 5  
Telefon: 0512/508-3052 ● 0810/006200 zum Ortstarif ● Telefax: 0512/508-3055  
E-Mail: [landesvolksanwalt@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwalt@tirol.gv.at) ● [www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt)

<b>VORWORT</b>	6
<b>1. ALLGEMEINER TEIL</b>	
1.1 Team und Büro	8
1.2 Die landesverfassungsrechtliche Grundlage	10
1.3 Statistische Übersicht	11
1.3.1 Allgemeines	11
1.3.2 Inanspruchnahme	11
1.3.3 Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle nach Materien	14
1.3.4 Erledigung von aktenmäßigen Beratungs- und Beschwerdefällen	15
1.3.5 Delogierungsfälle beim Landesvolksanwalt	16
1.4 Erreichbarkeit	17
1.5 Sprechtage	18
1.6 Internet-Datenbank „Wer hilft wie?“	21
1.7 Zentrale Ansprechperson für Behindertenanliegen	22
<b>2. BESONDERER TEIL</b>	
2.1 Bemerkungen zu einzelnen Fällen	28
2.1.1 Die Installierung von Überwachungskameras war notwendig	28
2.1.2 Vergaberichtlinien dürfen nicht diskriminierend sein	29
2.1.3 Hilfe zur Beseitigung der Notlage	31
2.1.4 Mit vereinten Kräften konnte eine Lösung gefunden werden	32

2.1.5	Familienzusammenführung – Neubeginn mit Schwierigkeiten . . . . .	33
2.1.6	Nächtliche Ruhestörung im Wohngebiet . . . . .	35
2.1.7	Bildungsgeld doch noch erhalten . . . . .	36
2.1.8	Land Tirol – ein guter Dienstgeber. . . . .	38
2.1.9	Delogierung zwei Tage vor Weihnachten . . . . .	39
2.1.10	Keine Krankenversicherung für ein in Tirol geborenes Kind. . . . .	39
<b>2.2</b>	<b>Anregungen an Gesetzgebung und Verwaltung . . . . .</b>	<b>41</b>
2.2.1	Allgemeines . . . . .	41
2.2.2	Richtlinien im Sozial- und Behindertenbereich . . . . .	42
2.2.3	Schulassistent – Stützstunden . . . . .	43
2.2.4	E-Card auch für Mindestsicherungsempfänger . . . . .	44
2.2.5	Anträge nach dem Tiroler Mindestsicherungsgesetz bedürfen einer individuellen Entscheidung . . . . .	44
<b>3.</b>	<b>WEITERE THEMENSCHWERPUNKTE</b>	
<b>3.1</b>	<b>Europäisches Ombudsmann-Institut (EOI) . . . . .</b>	<b>46</b>
<b>3.2</b>	<b>Internationale und nationale Kontakte . . . . .</b>	<b>47</b>
<b>3.3</b>	<b>Tagung der Europäischen Ombudsleute in Innsbruck . . . . .</b>	<b>48</b>
<b>3.4</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit . . . . .</b>	<b>51</b>
	<b>ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN . . . . .</b>	<b>52</b>

Sehr geehrter Herr Präsident,  
sehr geehrte Damen und Herren Abgeordneten,  
Hoher Tiroler Landtag!

**Gemäß Artikel 59 Absatz 2 der Tiroler Landesordnung 1989 hat der Landesvolksanwalt dem Landtag jährlich einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen. Diesem Auftrag darf ich mit dem folgenden Bericht für das Jahr 2010 nachkommen.**

Der Tiroler Landtag hat mit der Tiroler Landesordnung 1989 die Institution des Landesvolksanwaltes geschaffen. Am 24. Mai 1989 wurde HR Dr. Helmuth Tschiderer vom Tiroler Landtag zum ersten Landesvolksanwalt von Tirol gewählt. Mit 30. Juni 1999 trat HR Dr. Helmuth Tschiderer in den Ruhestand. Bereits am 05. Mai 1999 wurde HR Dr. Johannes Pezzei vom Tiroler Landtag zu seinem Nachfolger gewählt. Nach etwas mehr als viereinhalb Jahren nahm HR Dr. Johannes Pezzei Ende Feber 2004 Abschied von dieser Funktion und er wurde mit 01. März 2004 mit der Leitung der neu geschaffenen Abteilung Verwaltungsorganisation und Personalmanagement betraut.

Auf Vorschlag von Herrn Landtagspräsidenten Prof. Ing. Helmut Mader wurde ich in der Sitzung am 17. März 2004 vom Tiroler Landtag einstimmig zum neuen Landesvolksanwalt von Tirol gewählt und ich habe mit 01. April 2004 den Dienst in dieser Funktion angetreten. In der Sitzung vom 03. Feber 2010 wurde ich vom Tiroler Landtag für eine weitere Amtsperiode von sechs Jahren wieder gewählt.

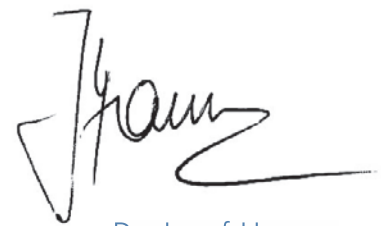
Die in der Tiroler Landesordnung vorgesehene Berichterstattung an den Tiroler Landtag soll in erster Linie darin bestehen, den Damen und Herren Abgeordneten Informationen über das Verhältnis Bürger – Staat zu geben. Im Vergleich zum Vorjahr hat die Inanspruchnahme des Landesvolksanwaltes im Berichtsjahr wiederum deutlich zugenommen, was jedoch in erster Linie auf die Bearbeitung zahlreicher „Delogierungsfälle“ (siehe dazu Punkt 1.3.5) zurückzuführen ist. Die große Anzahl der Menschen aus Tirol, welche mit dem Landesvolksanwalt und seinen MitarbeiterInnen Kontakt aufnehmen, ist umso bemerkenswerter, als trotz zahlreicher Beratungs- und Ombudseinrichtungen in den verschiedensten Bereichen verstärkt der Weg zum Landesvolksanwalt gesucht

wird. Offensichtlich verbinden die Bürgerinnen und Bürger mit dieser Einrichtung Objektivität, Neutralität und Durchsetzungsfähigkeit, was im Übrigen nicht selten von Vorsprechenden bestätigt wird. Auch stehen nur dem Landesvolksanwalt die verfassungsrechtlich gewährleisteten Instrumente der uneingeschränkten Akteneinsicht und behördlichen Auskunftspflicht zur Verfügung, welche jedoch für eine objektive Feststellung des tatsächlichen Sachverhaltes unabdingbar sind.

In einem modernen Europa gehört es mit zum rechtsstaatlichen Auftrag und zur Stärkung der Demokratie, den Bürgerinnen und Bürgern eine unabhängige Stelle zur Verfügung zu stellen, die sie bei Konflikten mit der Verwaltung unterstützt und Verwaltungshandeln überprüft. Dadurch sollen die Menschen bestärkt werden, zur Verwaltung und deren Dienststellen Vertrauen haben zu können. Dieses Vertrauen zu stärken oder nötigenfalls wieder herzustellen, ist eine wesentliche Aufgabe jeder Ombudsmann-Einrichtung. So ist es auch Ziel des Landesvolksanwaltes, in gegenseitigem Respekt einen Ausgleich zwischen dem Bürger und der, oft als übermächtig empfundenen, öffentlichen Verwaltung herzustellen.

**Zwei markante Ereignisse sind im Jahr 2010 hervorzuheben, nämlich unsere Übersiedelung in die neuen Büroräume in der Meraner Straße 5 (siehe dazu Punkt 1.1) und die Abhaltung des 7. Regionalseminars des Europäischen Verbindungsnetzes der Ombudsleute in Innsbruck (siehe dazu Punkt 3.3)**

Innsbruck, im März 2011



Dr. Josef Hauser  
Landesvolksanwalt

## 1.1 TEAM UND BÜRO

In der Öffentlichkeit ist zumeist nur der Landesvolksanwalt selbst wahrzunehmen. Für die Rat und Hilfe suchenden Bürgerinnen und Bürger sind jedoch oft die Mitarbeiterinnen im Sekretariat sowie die juristischen MitarbeiterInnen die ersten Ansprechpartner. Ich habe das große Glück mich wie bisher auf ein ausgezeichnetes und erfahrenes Team verlassen zu können.

Nachdem dem Team des Landesvolksanwaltes seit dem Jahr 2004 unverändert fünf Juristen (einschließlich des Landesvolksanwaltes) sowie zwei Sekretärinnen (eine davon halbtägig beschäftigt) angehörten, hat sich im Berichtsjahr insofern eine personelle Veränderung ergeben, als Herr Mag. Gerhard Wagenhofer mit 02.11.2010 seinen Dienst in der Abteilung Landwirtschaftliches Schulwesen, Jagd und Fischerei antrat und seither Frau Dr.<sup>in</sup> Sabina Nagele als erste Juristin das Team des Landesvolksanwaltes ergänzt. Herrn Mag. Gerhard Wagenhofer sei an dieser Stelle für seine mehr als 16-jährige Tätigkeit beim Landesvolksanwalt aufrichtig gedankt.

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes war auch bereits eine weitere personelle Veränderung Realität. Unsere Chefsekretärin Frau Sonja Praxmarer, verheiratete Spiss, sieht Mutterfreuden entgegen und hat ihren wohlverdienten Urlaub mit anschließendem Mutterschutz angetreten. Auch bei Frau Sonja Spiss möchten wir uns herzlich bedanken und wünschen der jungen Familie alles Beste für die Zukunft. Ihre Nachfolgerin Frau Gerda Unterrader heißen wir in unserem Team herzlich willkommen.

Auch die räumliche Situation der Büros des Landesvolksanwaltes hat sich im abgelaufenen Jahr entscheidend verändert. Bereits im Jahre 2009 wurde von der Tiroler Landesregierung beschlossen, im direkt gegenüber dem Landhaus 1 situierten sogenannten Fohringerhaus ein „Haus der Anwälte“ zu schaffen, um dort zum Vorteil der Bürgerinnen und Bürger alle Anwaltschaften des Landes Tirol unter einem Dach unterzubringen. Dementsprechend übersiedelten wir im November 2010 in die Meraner Straße 5 und bezogen dort moderne Büroräumlichkeiten im 2. Stock.



Aufgrund der Lage unmittelbar gegenüber dem Landhaus 1 bleiben sämtliche Vorteile der raschen Erreichbarkeit und des persönlichen Kontaktes einerseits mit den Einrichtungen des Tiroler Landtages und andererseits mit den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landesverwaltung bei allfälligen Rückfragen gewahrt. Nur aufgrund des besonderen Einsatzes

aller MitarbeiterInnen war es auch im Berichtsjahr wieder möglich, die gewünschten Auskünfte rasch zu erteilen und die noch weiter gestiegene Anzahl der Anliegen in vertretbarer Zeit zu prüfen.

Einer Tradition folgend nehme ich gerne den Jahresbericht als Gelegenheit wahr, Ihnen das Team des Landesvolksanwaltes vorzustellen.



Sitzend von links: Gerda Unterrader, LVA Dr. Josef Hauser und Patricia Schatz  
Stehend von links: Dr. Harald Kefer, Dr. Josef Siegele, Dr.<sup>in</sup> Sabina Nagele und Dr. Christoph Wötzer

### 1.2 DIE LANDESVERFASSUNGSRECHTLICHE GRUNDLAGE



# Landesgesetzblatt für Tirol

Jahrgang 1988

Herausgegeben und versendet am 9. Dezember 1988

28. Stück

61. Landesverfassungsgesetz vom 21. September 1988 über die Verfassung des Landes Tirol (Tiroler Landesordnung 1989)

## 61. Landesverfassungsgesetz vom 21. September 1988 über die Verfassung des Landes Tirol (Tiroler Landesordnung 1989)

### Artikel 59 Landesvolksanwalt

(1) Zur Besorgung der im Abs. 2 angeführten Aufgaben ist der Landesvolksanwalt berufen.

(2) Der Landesvolksanwalt hat in den Angelegenheiten der Landesverwaltung, der mittelbaren Bundesverwaltung und der dem Landeshauptmann übertragenen Verwaltung von Bundesvermögen jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen und Beschwerden entgegenzunehmen. Der Landesvolksanwalt hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen und, sofern er sie nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken und das Ergebnis seiner Maßnahmen dem Beschwerdeführer ehestmöglich mitzuteilen. Der Landesvolksanwalt hat dem Landtag jährlich einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen.

(3) Der Landesvolksanwalt ist ein Organ des Landtages. Er untersteht unmittelbar dem Landtag, ist nur diesem verantwortlich und von der Landesregierung unabhängig.

(4) Der Landesvolksanwalt hat seinen Sitz in Innsbruck. Er kann, soweit dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist, außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtag abhalten.

(5) Der Landesvolksanwalt wird vom Landtag auf Vorschlag des Landtagspräsidenten auf die Dauer von sechs Jahren gewählt. Zum Landesvolksanwalt darf

nur eine Person gewählt werden, die persönlich und fachlich geeignet ist.

Der Landesvolksanwalt darf weder der Bundesregierung oder der Landesregierung noch einem allgemeinen Vertretungskörper angehören.

(6) Der Landtag hat auf Vorschlag des Landtagspräsidenten den Landesvolksanwalt vor dem Ablauf seiner Amtsdauer nach Abs. 5 erster Satz abzurufen, wenn er die Voraussetzungen nach Abs. 5 zweiter und dritter Satz nicht mehr erfüllt.

(7) Die Landesregierung hat die für die Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderlichen Sach- und Geldmittel sowie die aus dem Stellenplan sich ergebende Anzahl von Landesbediensteten für den Landesvolksanwalt nach Anhören des Landtagspräsidenten zur Verfügung zu stellen.

(8) Der Landesvolksanwalt ist Vorgesetzter der bei ihm verwendeten Bediensteten. Er ist befugt, diesen Weisungen zu erteilen.

(9) Alle Organe des Landes und der Gemeinden haben den Landesvolksanwalt bei der Besorgung seiner Aufgaben zu unterstützen, ihm Akteneinsicht zu gewähren und ihm auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Gegenüber dem Landesvolksanwalt besteht die Amtsverschwiegenheit nicht. Der Landesvolksanwalt unterliegt der Amtsverschwiegenheit im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herangetreten ist.

## 1.3 STATISTISCHE ÜBERSICHT

### 1.3.1 ALLGEMEINES

Unser Land weist mit seinen 12.648 km<sup>2</sup> Ende 2009 (die Daten für 2010 stehen noch nicht zur Verfügung) eine Einwohnerzahl von 706.873 auf. Das Land Tirol besteht derzeit aus 279 Gemeinden, davon 11 Städte, und ist in 9 Verwaltungsbezirke eingeteilt.

### 1.3.2 INANSPRUCHNAHME

Im Berichtsjahr wurde der Landesvolksanwalt mit seinen juristischen MitarbeiterInnen von 5.886 Personen beratungs- und beschwerdemäßig in Anspruch genommen. Diese Zahl bezieht sich auf 2.196 persönliche Vorsprachen, 3.066 telefonische Erledigungen sowie 624 neue schriftliche Eingaben. Eine geschlechtsspezifische Auswertung der vorliegenden Statistik ergibt, dass im Berichtsjahr 2.879 Bürgerinnen (49 %) und 3.007 Bürger (51 %) mit dem Landesvolksanwalt Kontakt aufgenommen haben.

Analysierend kann festgestellt werden, dass im Vergleich zum Vorjahr im Berichtsjahr die Anzahl der Kontakte wieder deutlich angestiegen ist, und zwar in einem Ausmaße von ziffernmäßig zusätzlichen 398 Kontakten, was einem prozentuellen Anstieg von mehr als 7 % entspricht. In Prozentziffern ausgedrückt wurde im Berichtsjahr 2010 in 52 % der Fälle telefonisch, in 37% der Fälle persönlich und in 11 % der Fälle schriftlich mit dem Landesvolksanwalt Kontakt aufgenommen.

Dazu darf angemerkt werden, dass die Anzahl der persönlichen Gespräche mit 37 % der Gesamtkontakte im Vergleich mit ähnlichen Ombudseinrichtungen in Europa übermäßig hoch ist, woraus sich einerseits der Schluss ableiten lässt, dass es den Bürgerinnen und Bürgern in Tirol ein besonderes Bedürfnis ist, Probleme im Rahmen eines Gespräches zu erörtern, und andererseits sich das Team des Landesvolksanwaltes durch hohe fachliche und menschliche Kompetenz auszeichnet.

Insgesamt war somit im Berichtsjahr – wie bereits erwähnt – ein deutlicher Anstieg der Gesamtkontakte zu verzeichnen, was zweifellos in erster Linie auf die im Jahre 2010 erstmals bearbeiteten Delogierungsfälle zurückzuführen ist.

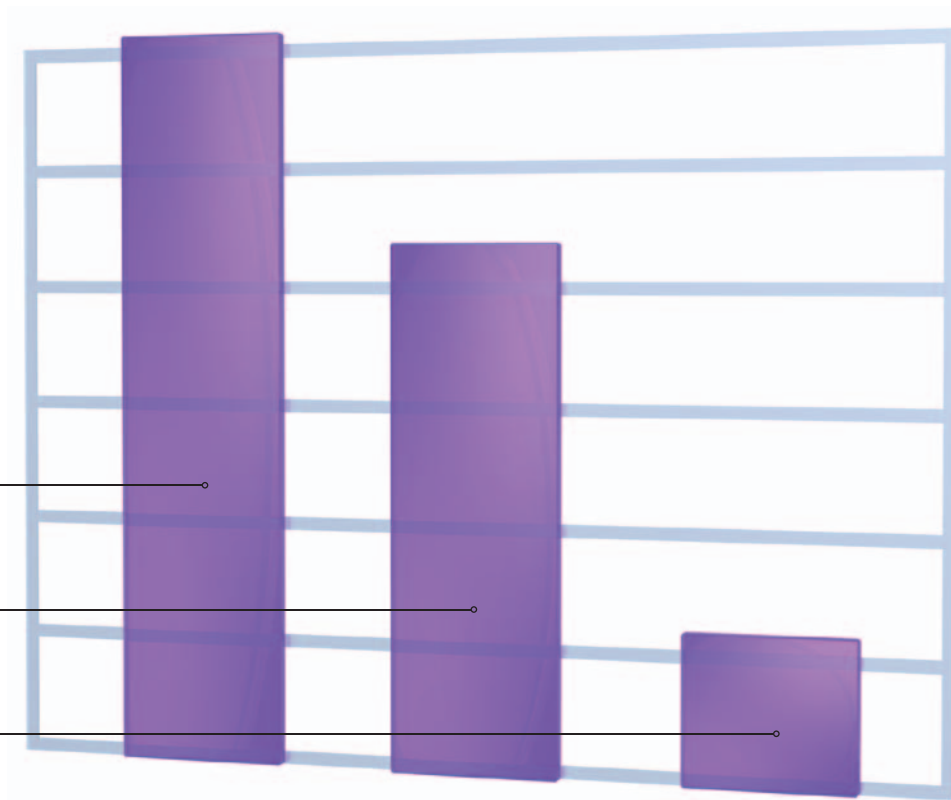
**Nachdem das Niveau der Gesamtkontakte bereits in den Vorjahren sehr hoch war und die personelle Situation beim Landesvolksanwalt hinsichtlich der verfügbaren Planstellen seit dem Jahre 2004 unverändert ist, muss daher in diesem Jahresbericht eindringlich darauf hingewiesen werden, dass wir nun wirklich an die Grenzen unserer personellen Kapazitäten stoßen. Dies umso mehr, als nicht davon ausgegangen werden kann, dass sich in den nächsten Jahren eine deutliche Entspannung dieser Situation ergeben wird.**

Darstellung nach Art der Inanspruchnahme:

Telefonisch 3.066

Persönlich 2.196

Schriftlich 624



Inanspruchnahme im Verhältnis zum Vorjahr:

Telefonisch 2.899

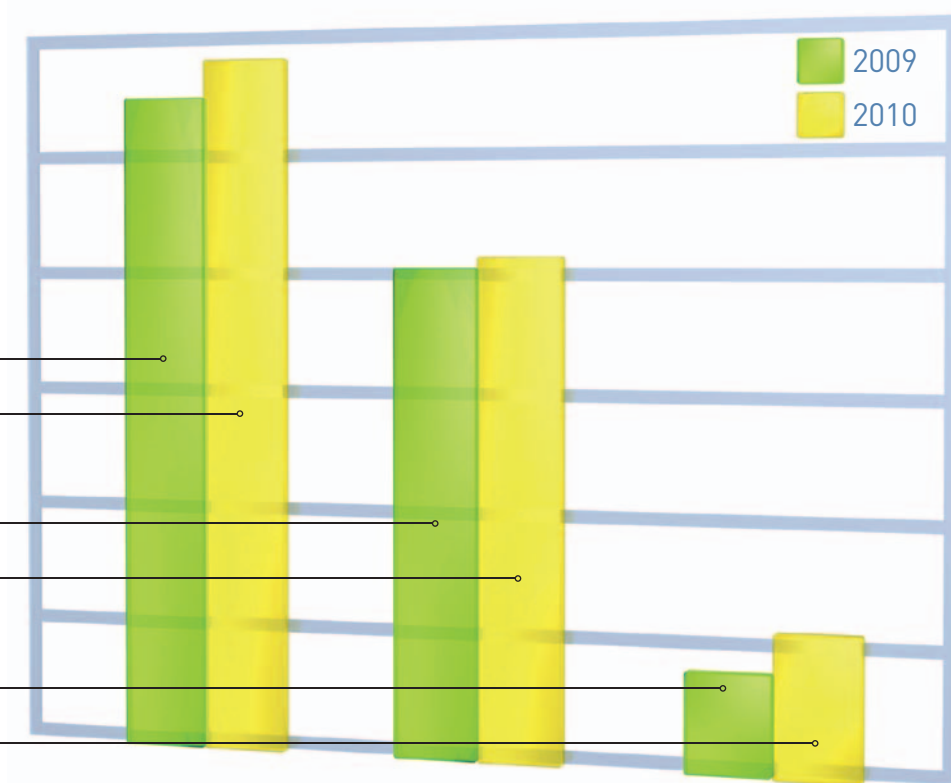
Telefonisch 3.066

Persönlich 2.146

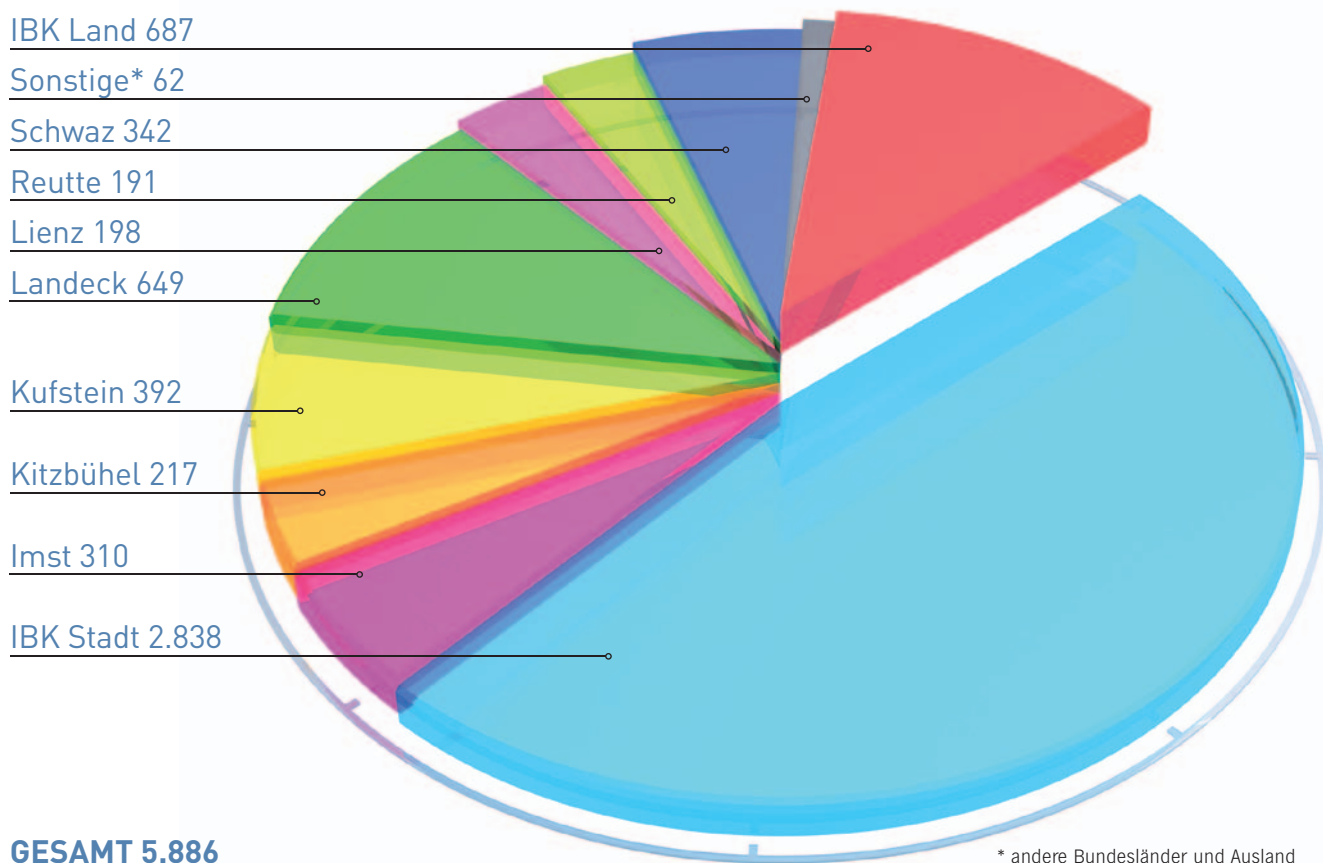
Persönlich 2.196

Schriftlich 443

Schriftlich 629



## Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle auf die einzelnen Bezirke



Die Frequenz der Inanspruchnahme in der Stadt Innsbruck war immer schon überdurchschnittlich hoch, was sich zweifellos in erster Linie mit dem Sitz des Landesvolksanwaltes in Innsbruck erklären lässt.

Was nun die auffallend hohe Zahl der Kontakte aus dem Bezirk Landeck betrifft, ist dies nicht etwa im dortigen Verwaltungsvollzug begründet, sondern vielmehr in der Tatsache, dass ein juristischer

Mitarbeiter und der Landesvolksanwalt selbst den Wohnsitz im Bezirk Landeck haben, was die bereits öfters getroffene Feststellung untermauert, dass zwischen Bekanntheitsgrad und Zugang zum Landesvolksanwalt ganz allgemein ein direkter Zusammenhang besteht. Auch beziehen sich die aus dem Bezirk Landeck vorgebrachten Anliegen und Anfragen überwiegend auf die beratende Tätigkeit des Landesvolksanwaltes.

### 1.3.3 AUFTEILUNG DER BERATUNGS- UND BESCHWERDEFÄLLE NACH MATERIE

Die Inanspruchnahme des Landesvolksanwaltes bezieht sich frequenzmäßig auf folgende ausgesuchte Rechtsbereiche:

Abgabewesen, Landesabgabenordnung	48
Agrarrecht, Forst, Jagd und Fischerei	116
Baurecht und Raumordnung	642
Behindertenanliegen	878
Delogierungen	601
Dienstrecht	53
Finanzrecht – Bund	15
Förderungswesen, allgemein	47
Fremdenrecht	114
Gemeinderecht, allgemein	101
Gewerberecht, Betriebsanlagen	104
Grundverkehr	19
Jugendwohlfahrt	79
Klinikangelegenheiten, Krankenanstaltengesetz	25
Kraftfahrrecht, Straßenverkehrsordnung, Führerscheingesetz	142
Landespolizeigesetz	31
Pensionsrecht, ASVG	174
Privatrecht und Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit	628
Schulwesen	79
Sicherheitswesen	39
Sonstiges	98
Sozialrecht	1.409
Staatsbürgerschaft, Personenstandsangelegenheiten	32
Straßenrecht	94
Tourismus, Sportwesen	9
Umweltschutz, Naturschutz	46
Verwaltungsverfahrensgesetze	49
Wasserrecht	84
Wohnbauförderung	130
Summe	5.886

Diese Statistik gibt in erster Linie darüber Aufschluss, in welchen Bereichen Bürgerinnen und Bürger insbesondere Beratung in Anspruch nehmen oder sich beschwert fühlen. Naturgemäß bilden jene Bereiche der Verwaltung den größten Anteil der Beratungs- und Beschwerdefälle, die im alltäglichen Leben die meisten Berührungspunkte aufweisen: Sozial- und Behindertenrecht, Baurecht und Raumordnung, Wohnbauförderung, Führerscheingesetz, Straßenverkehrsordnung und Straßenrecht allgemein, Gewerberecht sowie Gemeindeangelegenheiten. Im Berichtsjahr neu hinzugekommen sind eine nicht unbeträchtliche Anzahl an Kontakten im Rahmen der Bearbeitung von Delogierungsfällen (nähere Ausführungen dazu nachfolgend).

Auch im abgelaufenen Jahr haben, so wie in den vergangenen Jahren, viele Bürgerinnen und Bürger in Angelegenheiten des Privatrechtes und

der Gerichtsbarkeit beim Landesvolksanwalt Rat gesucht. Allerdings war, so wie bereits im Vorjahr, ein weiter rückläufiger Trend zu beobachten, was zweifellos auf die neu eingerichtete Ombudsstelle bei Gericht zurückzuführen ist.

Mit November 2007 wurde nämlich bei jedem Oberlandesgericht eine Justiz-Ombudsstelle mit einer ähnlichen Funktion, wie sie die Volksanwaltschaft in der Verwaltung hat, nämlich der Prüfung von Beschwerden über die Gerichtsbarkeit, eingerichtet. Dieser Schritt in die richtige Richtung wird unter Hinweis auf den zweifellos bestehenden Bedarf ausdrücklich begrüßt, zumal eine diesbezügliche Notwendigkeit in den letzten Jahresberichten mehrmals aufgezeigt wurde. Allerdings wäre die gesetzliche Verankerung dieser Ombudsstelle und nach unserer Erfahrung deren personelle Verstärkung wünschenswert.

### **1.3.4 ERLEDIGUNG VON AKTENMÄSSIGEN BERATUNGS- UND BESCHWERDEFÄLLEN**

1. Am 01. 01. 2010 übernommene Akten. . . . .	125
2. Im Berichtszeitraum neu hinzugekommene Fälle. . . . .	624
3. Erledigte Fälle. . . . .	596
4. Am 31. 12. 2010 noch in Bearbeitung befindliche Fälle. . . . .	153

### 1.3.5 WARUM WERDEN BEIM LANDESVOLKSANWALT NUN AUCH DELOGIERUNGSFÄLLE BEARBEITET?

Im Feber des vergangenen Jahres hat Landeshauptmann Günther Platter das „Netzwerk Tirol hilft“ ins Leben gerufen. Ein besonderes Anliegen war dem Herrn Landeshauptmann dabei, die zuletzt stark gestiegene Anzahl der Delogierungsfälle in den Griff zu bekommen und insbesondere Delogierungen von Familien mit Kindern zu verhindern.

Auf der Suche nach einer möglichst objektiven Stelle für die Überprüfung der Unterstützungswürdigkeit der Einzelfälle wandte sich der Landeshauptmann an den Landesvolksanwalt. Die Anforderung war, anhand von zu erstellenden Kriterien im Einzelfall zu prüfen, ob finanzielle Zuwendungen durch das „Netzwerk Tirol hilft“, die Sozialeinrichtungen des Landes und nötigenfalls weitere karitative Einrichtungen zur Vermeidung einer Delogierung gerechtfertigt sind. Einerseits mit dem Hintergrundwissen, dass in diesen finanziellen Notfällen praktisch immer die Sozialeinrichtungen des Landes (hier die Grundsicherung bzw. der Grundsicherungsfonds) gefordert sind und andererseits im Hinblick auf den verfassungsrechtlichen Beratungsauftrag des Landesvolksanwaltes von Tirol in Verwaltungsangelegenheiten (dazu zählt auch der Vollzug der rechtlichen Bestimmungen über die Grundsicherung bzw. nunmehr die Mindestsicherung) wurde diese Aufgabe in dieser Form vorerst befristet übernommen.

Von März bis Ende Dezember des Berichtsjahres wurden rund 120 Delogierungsfälle geprüft und konnten in Zusammenarbeit mit dem „Netzwerk Tirol hilft“, dem Grundsicherungsfonds und den Sozialreferaten bei den Bezirksverwaltungsbehörden rund 80 % der Delogierungen verhindert werden.

Dieser Erfolg konnte nur Dank der unkomplizierten und äußerst zielorientierten Arbeitsweise aller maßgeblichen Stellen erreicht werden, zumal viele Betroffene völlig unverständlichlicherweise im wahrsten Sinne des Wortes erst „fünf vor zwölf“ (manchmal erst am Vortag des Räumungstermins) bei uns vorsprechen und damit auch die MitarbeiterInnen des Landesvolksanwaltes in zeitlicher Hinsicht vor besondere Herausforderungen stellen. Namens der Betroffenen sei daher an dieser Stelle auch dem Koordinator des „Netzwerkes Tirol hilft“, Herrn Herbert Peer, und den MitarbeiterInnen des Grundsicherungsfonds sowie allen SozialreferentInnen bei den Bezirksverwaltungsbehörden herzlich gedankt.



## 1.4 ERREICHBARKEIT

Die Anliegen können schriftlich, telefonisch oder mündlich an den Landesvolksanwalt herangetragen werden.

Hingewiesen wird auf das über unsere Homepage (siehe unten angeführte Internetadresse) zur Verfügung stehende Online-Formular für Anfragen und Beschwerden.

### **Landesvolksanwalt**

6020 Innsbruck, Meraner Straße 5

Telefon: 0512/508-3052

0810/006200 zum Ortstarif

Telefax: 0512/508-3055

E-Mail: [landesvolksanwalt@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwalt@tirol.gv.at)

[www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt)

Die Möglichkeit, den Landesvolksanwalt mittels der Servicenummer 0810/006200 zum Ortstarif in Anspruch zu nehmen, besteht weiterhin. Hievon wird – nicht nur als Möglichkeit der Anmeldung zu den Sprechtagen, sondern ganz allgemein – in vermehrtem Ausmaß Gebrauch gemacht.

### **ABENDSERVICE:**

Neben den üblichen Amtsstunden für den Parteienverkehr (Montag bis Donnerstag 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 13.30 Uhr bis 16.30 Uhr, sowie am Freitag von 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr) ist der Landesvolksanwalt nach Anmeldung von Montag bis Donnerstag auch abends erreichbar. Damit soll insbesondere berufstätigen Bürgerinnen und Bürgern oder Eltern von Kleinkindern eine zusätzliche Vorsprachemöglichkeit geboten werden.

### 1.5 SPRECHTAGE

Die Tiroler Landesordnung 1989 sieht vor, dass der Landesvolksanwalt seinen Sitz in Innsbruck hat. Er kann außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtage abhalten, wenn dies zur Besorgung der Aufgaben zweckmäßig ist. Sprechtage in den Bezirken bieten Bürgerinnen und Bürgern Tirols die Möglichkeit, ihre Anliegen persönlich dem Landesvolksanwalt vorzutragen, ohne deswegen die zum Teil oft zeitaufwendige Anreise nach Innsbruck in Kauf nehmen zu müssen. Im Interesse der Bürgernähe kommt den Sprechtagen deshalb ein hoher Stellenwert zu.

Aus diesem Grund werden zweimal jährlich, im Frühjahr und Herbst, vom Landesvolksanwalt persönlich in den Bezirkshauptmannschaften und größeren Gemeinden außerhalb von Innsbruck Sprechtage abgehalten. Diese Sprechtage werden in der Landeszeitung, in Rundfunk und Presse, im Internet sowie mittels Plakate in den Gemeinden entsprechend angekündigt.

#### SPRECHTAGE DES LANDESVOLKSANWALTES DR. JOSEF HAUSER

Bezirkshauptmannschaft Landeck	Montag, 22. November 2010
Bezirkshauptmannschaft Imst	Dienstag, 23. November 2010
Bezirkshauptmannschaft Reutte	Mittwoch, 24. November 2010
Bezirkshauptmannschaft Schwaz	Donnerstag, 25. November 2010
Bezirkshauptmannschaft Kufstein	Montag, 29. November 2010
Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel	Dienstag, 30. November 2010
Bezirkshauptmannschaft Lienz	Mittwoch, 01. Dezember 2010

Beginn jeweils 9.00 Uhr, Anmeldungen persönlich oder telefonisch an den Landesvolksanwalt von Tirol, Innsbruck – Meraner Straße 5

Telefon: 0810/006200 zum Ortstarif, Fax 0512/508-3055.

Wir sind auch für Anliegen von Menschen mit Behinderung und deren Angehörige zuständig.

Besonders erfreulich ist, dass die Bezirkshauptmannschaften und Gemeinden die Sprechstage des Landesvolksanwaltes wie bisher organisatorisch ausgezeichnet unter-

stützen und sie auch im Rahmen der amtlichen Verlautbarungen den Bewohnerinnen und Bewohnern ihres Bezirkes entsprechend kundmachen.

## **SPRECHTAGE DES LANDESVOLKSANWALTES DR. JOSEF HAUSER**

JENBACH	Montag, 13. September 2010, 14.30 Uhr im Postamt im 3. Stock
LANDECK	Dienstag, 14. September 2010, 09.00 Uhr
TELFS	Dienstag, 14. September 2010, 14.30 Uhr
REUTTE	Mittwoch, 15. September 2010, 09.00 Uhr
IMST	Mittwoch, 15. September 2010, 14.30 Uhr
WÖRGL	Montag, 20. September 2010, 09.00 Uhr
KUFSTEIN	Montag, 20. September 2010, 14.30 Uhr
ST. JOHANN I.T.	Dienstag, 21. September 2010, 09.00 Uhr
MATREI I.O.	Dienstag, 21. September 2010, 15.00 Uhr
SILLIAN	Mittwoch, 22. September 2010, 09.00 Uhr

im jeweiligen Gemeindeamt

Landesvolksanwalt von Tirol, Innsbruck – Meraner Straße 5.

Anmeldungen unter Telefon 0810/006200 zum Ortstarif.

Wir sind auch für Anliegen von Menschen mit Behinderung und deren Angehörige zuständig.

Insgesamt wurden im Berichtsjahr 26 Sprechtage außerhalb von Innsbruck abgehalten. Die Sprechtage wurden von 266 Personen, somit von durchschnittlich zehn Personen pro Sprechtag, in Anspruch genommen. Damit ist auch die Anzahl der bei den Sprechtagen Vorsprechenden gegenüber dem Vorjahr um rund 10% angestiegen. Insgesamt ist aber zu beobachten, dass immer mehr Bürgerinnen und Bürger das über unsere Homepage zur Verfügung stehende Online-Formular verwenden und des Öfteren nicht der nächste Sprechtag abgewartet, sondern sogleich das Büro des Landesvolksanwaltes und seiner MitarbeiterInnen in Innsbruck aufgesucht wird.

An den Sprechtagen kamen die unterschiedlichsten Themen zur Sprache:

So waren der Vollzug der Tiroler Bauordnung und Fragen zur Raumordnung bzw. Probleme bei geplanten Widmungen Themenschwerpunkte. Eine Reihe von Bürgerinnen und Bürgern berichtete über Probleme betreffend störende Immissionen durch Staub, Lärm und Geruch. Diese Immissionen betrafen neben gewerblichen Betrieben auch landwirtschaftliche Anwesen und Sportanlagen. Darüber hinaus berührten die

Bürgerinnen und Bürger vor allem Fragen im Zusammenhang mit öffentlichen Straßen und Wegen sowie verschiedenste Problembereiche des Sozialrechts und verstärkt des Förderungswesens.

**Wiederum resultierten zahlreiche Vorbringen aus dem Privatrecht. Die von meinen Vorgängern mit dem Präsidenten der Tiroler Rechtsanwaltskammer eingeführte Regelung, aus diesem Bereich Vorsprechende an einen vom Präsidenten namhaft gemachten, in der jeweiligen Bezirkshauptstadt ansässigen Rechtsanwalt zur kostenlosen Beratung weiterleiten zu dürfen, stellt eine wertvolle Bereicherung der Sprechtage dar. Vorsprechende mit überwiegend im Zivilrecht verankerten Problemen können durch diese Regelung sogleich eine kompetente Beratung erhalten. Diese kostenlose Beratung hat sich zu einem unverzichtbaren Bestandteil des angebotenen Services entwickelt, wofür der Landesvolksanwalt dem Präsidenten der Tiroler Rechtsanwaltskammer in seinem wie im Namen der gesamten Tiroler Bevölkerung dankt.**

## 1.6 INTERNET – DATENBANK „WER HILFT WIE“

### Wer hilft Wie – Die Suchmaschine im Sozial- und Behindertenbereich

wer hilft wie

Finden Sie Ihre soziale Servicestelle in Tirol

Home Impressum Hilfe

Suche

Wählen Sie Ihren Bezirk in Tirol

Suchbegriff eingeben

Gewählter Bezirk: alle Bezirke

Suche einschränken (Mehrfachauswahl)

- Familie
- Frauen/Beratung
- Männer/Beratung
- Kinder/Jugend
- Kirchl. Einrichtungen
- Alte Menschen
- Behinderung
- MigrantInnen
- Wohnungsgeldgkeit
- Arbeit
- Beratung/Therapie
- Finanzen
- Recht

Wer ist "wer hilft wie"?

Hier finden Sie Adressen und Telefonnummern von Sozial-Einrichtungen in Tirol. Die Adressen und Beschreibungen der Einrichtungen sind Kategorien und Suchbegriffen zugeordnet. Für Fragen steht Ihnen die Telefonseelsorge Tirol unter Telefon 142 gerne zur Verfügung.

Bei Fragen sehen Sie auch auf unsere [Hilfeseite](#)

Rückmeldungen bitte an:  
[telefonseelsorge@dibk.at](mailto:telefonseelsorge@dibk.at) oder [landesvolksanwalt@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwalt@tirol.gv.at)

Die Initiatoren

142 TELEFON SEELSORGE INNSBRUCK

LANDESVOLKSANWALT Organ des Tiroler Landtages

© 2010 Kooperation des Landes Tirol und der Telefonseelsorge der Diözese Innsbruck made by holzweg

Gemeinsam mit der Telefonseelsorge Innsbruck, Leiterin Frau Mag.<sup>a</sup> Astrid Höpperger, wurde im Berichtsjahr vom Team des Landesvolksanwaltes eine Suchmaschine entwickelt, die online 605 Einrichtungen im Sozial- und Behindertenbereich erfasst. Durch Eingabe eines Begriffes in die Suchleiste können diese Einrichtungen samt Zusatzinformationen über Erreichbarkeit oder Leistung abgerufen werden.

Präzisieren kann der User die Eingabe über 13 Schwerpunktbereiche (Überbegriffe) sowie

über Auswahl eines Bezirkes (Landkarte oder Leiste). Schwerpunkte wurden auf die einfache Bedienung und Übersichtlichkeit gelegt. Hier hat die Fa. Holzweg, Innsbruck, unsere Vorstellungen hervorragend umgesetzt. Von 1. 7. bis 31. 12. 2010 erfolgten 6.000 Zugriffe. Die Suchmaschine wird von der Telefonseelsorge und vom Büro des Landesvolksanwaltes gemeinsam gewartet und einmal im Jahr online aktualisiert.

Adresse: [www.werhilftwie-tirol.at](http://www.werhilftwie-tirol.at)

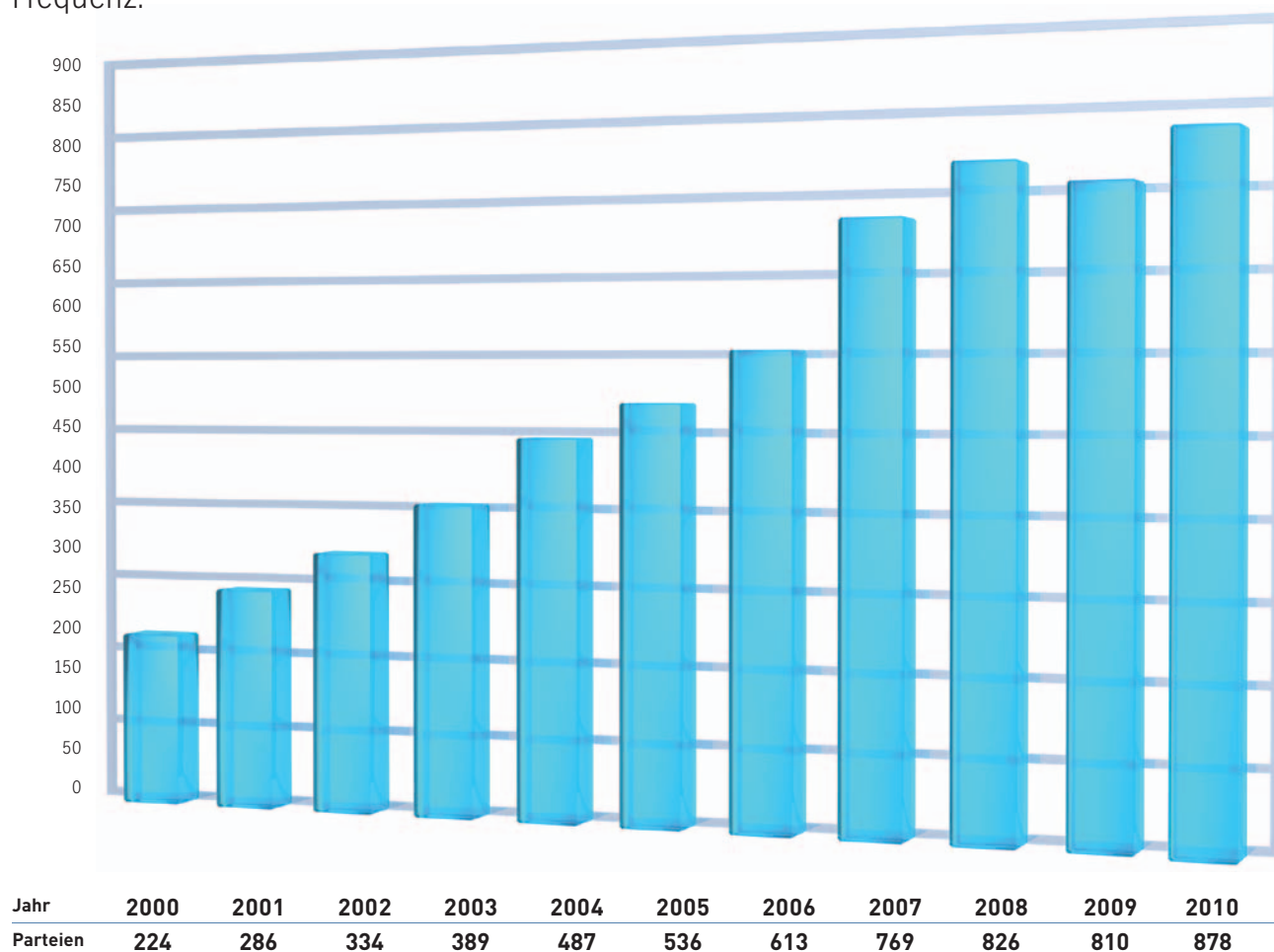
### 1.7 BEHINDERTENANSPRECHPARTNER

#### Ausgangslage

Der Tiroler Landtag hat im Oktober 1999 beschlossen, zur „Information Rat und Recht suchender Bürgerinnen und Bürger in Angelegenheiten im Zusammenhang mit Behindertenfragen“ beim Landesvolksanwalt eine zentrale Ansprechstelle einzurichten. Diese wurde mit dem Unterfertigten besetzt.

Die Einrichtung des Behindertenansprechpartners wird von der Bevölkerung sehr gut angenommen. Waren es im Jahr 2000 noch 224 Vorsprachen von Behinderten und deren Angehörigen, so konnten im Jahr 2010 bereits 878 Vorsprachen verzeichnet werden. Die Steigerung zum Jahr 2009 betrug mehr als 8 %.

Frequenz:



## Die Arbeitsfelder umfassen

- Beratung der Vorsprechenden
- Weitervermittlung der Betroffenen an Facheinrichtungen
- Besuche von Fachtagungen, Arbeitssitzungen und Veranstaltungen sowie
- Erarbeitung von Informationsmaterial im Behindertenbereich.

Die Broschüre „Beratungsstellen und Einrichtungen im Behindertenbereich“ mit Anlauf- und Kontaktstellen zu den Bereichen Betreuung, Bauen und Wohnen, Berufsvorbereitung und Arbeitssuche, Freizeit, Selbsthilfeeinrichtungen, Wohngemeinschaften und anderen nützlichen Informationen im Behindertenbereich, die als wertvolle Orientierungshilfe für Einrichtungen, Behinderte und deren Angehörige dient, wurde in die Online Suchmaschine [www.werhilftwie-tirol.at](http://www.werhilftwie-tirol.at) eingearbeitet. Näheres dazu siehe Bericht auf Seite 21.

## Arbeitsschwerpunkte in der Alltagsarbeit sind

- Auskünfte zu Pflegegeldverfahren
  - Fragen zur Versorgung von pflegebedürftigen Personen (stationäre und häusliche Versorgung samt Kostenfragen)
  - Beratung zu finanziellen Hilfen von behinderten Menschen
- ⇒ zum Ankauf von Hilfsmitteln wie z.B. Badelifter

- ⇒ zur Finanzierung von Rehabilitationsmaßnahmen wie z.B. Therapien
- ⇒ zu Urlaubskosten wie z.B. zur Entlastung der pflegenden Angehörigen
- Rechtliche Beratung behinderter Menschen und deren Angehörige.

## Förderung der häuslichen Pflege

Dieses Thema und Hilfen zur Entlastung der pflegenden Angehörigen, um eine Auszeit von der Pflege nehmen zu können, ist dem Behindertenansprechpartner ein besonderes Anliegen.

Die zwischenzeitlich dazu gefassten Richtlinien des Landes Tirol zur:

- „Förderung der mobilen Pflege und Betreuung in Tirol“ (2010)
- „Förderung der Kurzzeitpflege für alte, pflegebedürftige Personen“ (2008)
- „Förderung der Kurzzeitpflege und Kurzzeitbetreuung für Menschen mit Behinderung“ (2008)

können auf der Homepage des Landes unter [www.tirol.gv.at/themen/gesellschaft-und-soziales/soziales/gesetze](http://www.tirol.gv.at/themen/gesellschaft-und-soziales/soziales/gesetze) heruntergeladen werden.

### **Besonderer Bedarf besteht an ambulanten professionellen Diensten.**

Dazu gehören:

- Beratungshilfen und Schulungen als stützende Begleitung für die pflegenden Angehörigen zu den Pflgetätigkeiten sowie
- Ausbau der ambulanten Therapieleistungen (Physio- und Ergotherapie sowie Logopädie).

Die flächendeckenden Sozial- und Gesundheitssprengel sind sehr geeignet, hier Träger der Dienste zu sein.

### **Bedarfs- und Entwicklungsplan im Behindertenbereich**

Seit Beginn der Berichterstattung wird die Erstellung eines solchen Entwicklungsplanes zum stationären wie auch teilstationären/ ambulanten Bereich sowie die Festlegung von Qualitätskriterien im Behindertenbereich angeregt. Versäumnisse der öffentlichen Hand in diesem Bereich führen dazu, dass sich die Facheinrichtungen den Weg selbst vorgeben.

Ähnlich der Verpflichtung der Fachabteilung zur Erstellung eines Bedarfs- und Entwicklungsplanes für den stationären Alten- und Pflegebereich im Tiroler Heimgesetz 2005 bietet das Nachfolgegesetz des Tiroler Re-

habilitationsgesetzes eine Möglichkeit zur Aufnahme einer Verpflichtung der Fachabteilung zu diesem Bedarfs- und Entwicklungsplan im Behindertenbereich. Der damit verbundene personelle Mehraufwand ist in den Überlegungen zu berücksichtigen.

### **Das neue Gesetz für den Behindertenbereich ist zukunftsorientiert zu gestalten**

Das Tiroler Rehabilitationsgesetz ist in die Jahre gekommen und nicht mehr zeitgemäß. Derzeit wird unter der Federführung der Fachabteilung an einem Nachfolgegesetz gearbeitet. Dabei ist Folgendes zu beachten:

Die UN-Konvention "Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen" vom 13. Dezember 2006 – seit Oktober 2008 durch das Bundesgesetz Nr. 155/2008 für Österreich geltend – geht mit ihren Bestimmungen in Richtung Zukunft.

Bei den Überlegungen zum Nachfolgegesetz des Tiroler Rehabilitationsgesetzes sind die Bestimmungen in der UN-Konvention mit einzubinden, da ansonsten das Gesetz veraltet ist, noch bevor es den Schreibtisch verlassen hat.

Schwerpunkte der UN-Konvention:

1. Zentraler Begriff ist der Begriff der „Teilhabe“ des Behinderten



2. Behinderung wird ursachenunabhängig und altersunabhängig gesehen
3. Orientierung erfolgt am Bedarf des Menschen mit Behinderung – Schwerpunktsetzung Lebensqualität
4. Selbstbestimmung und Wahlfreiheit der Betroffenen hinsichtlich Betreuungsstruktur sind weitere Grundsätze
5. Es herrscht ein ganzheitliches Verständnis von Betreuung.

### **Monitoringausschuss auf Bundesebene**

Zur Umsetzung der UN-Konvention und zur Überwachung der Einhaltung wurde auf Bundesebene durch § 13 des Bundesbehindertengesetzes, BGBl 109/2008, ein unabhängiger „Monitoringausschuss“ mit Fachleuten und Sitz in Wien eingesetzt. Der Ausschuss arbeitet unter seiner Vorsitzenden Frau Dr.<sup>in</sup> Marianne Schulze sehr engagiert, gibt Empfehlungen und Stellungnahmen (wie z.B. „Die Stellungnahme zur Umsetzung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung mit Schwerpunkt Bildung“, Juni 2010) ab und berichtet dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz über seine Tätigkeit.

Adresse: [www.monitoringausschuss.at](http://www.monitoringausschuss.at)

Ähnliche und regionale Ausschüsse in den Bundesländern und für Landesangelegenheiten wären zielführend, wurden jedoch noch in keinem Bundesland installiert.

### **Länderübergreifende Initiativen**

Im Oktober 2010 wurde auf Landesebene in Graz die „Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderungen („LOMB“) mit Herrn Dr. Siegfried Suppan, Behindertenanwalt von Steiermark, als Vorsitzenden ins Leben gerufen. Sie ist ein freier Zusammenschluss der Anwaltschaften für Menschen mit Behinderungen von Kärnten und Steiermark, dem Behindertenansprechpartner von Tirol sowie der kooptierten Antidiskriminierungsstelle des Landesvolksanwaltes von Vorarlberg und hat die bundesländerübergreifende koordinierte Interessensvertretung behinderter Personen zum Ziel.

Positiv sind auch die Bemühungen des Bundesbehindertenanwaltes, Herrn Dr. Erwin Buchinger, zur „Verzahnung der Zuständigkeiten“ jährlich ein Treffen der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderungen des Bundes und der Länder zu organisieren. Diese Veranstaltung fand erstmalig am 11. Oktober 2010 in Linz.

### **Personelle Aufstockung der Stelle des Behindertenansprechpartners**

Der Behindertenansprechpartner ist beim Landesvolksanwalt angesiedelt und wird in seiner Arbeit vom Landesvolksanwalt und auch seinem Team tatkräftig unterstützt. Dies ist auch der Grund, weshalb trotz steigenden Parteienverkehrs kein Hilfesuchender abgewiesen werden muss.

Aufgrund der Umstände, dass sich die Parteienfrequenz zwischenzeitlich vervierfacht hat (224 Vorsprachen im Jahr 2000 im Vergleich zu 878 Vorsprachen im Jahr 2010), die personelle Struktur aber gleich geblieben ist, hat leider die Qualität der Hilfeleistung für die Betroffenen gelitten und Serviceleistungen – wie sie noch vor Jahren erbracht werden konnten, wie z.B. Hilfen bei Pflegegeldverfahren, – sind kaum mehr möglich. Zudem fehlt Zeit für koordinierende Tätigkeiten im Einzelfall, Pflege der Systempartner und Besuch von Fachtagungen sowie bundesweiten Treffen.

Es ergeht daher auch zur Qualitätssicherung der Arbeit für Menschen mit Behinderungen und deren Angehörige der neuerliche Hilferuf nach einer personellen Aufstockung der Stelle des Behindertenansprechpartners.

Der Unterfertigte bedankt sich herzlich insbesondere beim Landesvolksanwalt und seinem Team für die vielseitige Hilfe und Unterstützung. Ohne sie wäre die Bewältigung des Arbeitsaufwandes nicht möglich gewesen.

Dr. Christoph Wötzer  
Behindertenansprechpartner



### 2.1 BEMERKUNGEN ZU EINZELNEN FÄLLEN

Durch die Darstellung beispielhafter Einzelfälle soll ein besserer Einblick in die Tätigkeit des Landesvolksanwaltes gegeben und auch die Themenvielfalt aufgezeigt werden. Soweit nicht unbedingt notwendig werden die Daten (z.B. Bezeichnung der Behörde oder Anführung der Gemeinde) anonymisiert wiedergegeben, da es nicht um ein „an den Pranger stellen“ von Behörden und Dienststellen bzw. ihrer Organe geht. Vielmehr soll ein besseres Verständnis für die Aufgaben und die Arbeitsweise des Landesvolksanwaltes geweckt und die Schwerpunktbildung veranschaulicht werden.

In diesem Sinne haben die Damen und Herren Abgeordneten des Tiroler Landtages die Darstellung von Einzelfällen im Jahresbericht vielfach als besonders aussagekräftig bezeichnet und sich für die Beibehaltung der Fall bezogenen Ausführungen ausgesprochen.

#### 2.1.1 VERANSTALTUNGSRECHT/ NACHBARSCHAFTSSCHUTZ ERST DURCH DIE INSTALLATION VON ÜBERWACHUNGSKAMERAS KONNTE DIE SITUATION ENTSCHÄRFT WERDEN

Seit Jahren kämpfen die Anrainer von mehreren auf engstem Raum betriebenen Gastronomiebetrieben in einer Oberländer Marktgemeinde gegen unzumutbare Beeinträchtigungen, insbesondere durch Lärm und Sachbeschädigungen. Verstärkte

polizeiliche Überwachung, Vorverlegung der Sperrstunde und weitere Maßnahmen wurden von Seiten der Bezirkshauptmannschaft und der Marktgemeinde ins Auge gefasst. Letztlich konnte aber erst mit einer gemäß § 54 des Sicherheitspolizeigesetzes genehmigten Installation einer Videoüberwachung eine deutliche Verbesserung der Situation erreicht werden.

In der besagten Straße werden auf engstem Raum fünf Diskotheken bzw. Gastronomie-lokale, teilweise mit genehmigten Öffnungszeiten bis in die Morgenstunden, betrieben. Bereits im Jahre 2005 sprachen mehrere auf der gegenüber liegenden Straßenseite wohnhafte Nachbarn genervt beim Landesvolksanwalt vor und schilderten unzumutbare Zustände: Massive Lärmerregung und damit verbunden schlaflose Nächte bei den Anrainern, Sachbeschädigungen an den Gebäuden, Glasscherben auf dem Gehsteig sowie rund um die Häuser und eingeschlagene Fensterscheiben bis zur Whiskey-Flasche in der Badewanne – so die von den Nachbarn geschilderten Beeinträchtigungen.

Der Landesvolksanwalt nahm Gespräche mit der zuständigen Bezirkshauptmannschaft und der Marktgemeinde auf. Von den Behördenvertretern wurde das Problem von Anfang an durchaus ernst genommen. Maßnahmen wie eine Vorverlegung der Sperrstunde, die Vorschreibung von „Türstehern“, Gespräche

mit den Betreibern und eine verstärkte polizeiliche Überwachung wurden ins Auge gefasst bzw. umgesetzt. Eine nachhaltige und deutliche Verbesserung der Situation konnte jedoch damit nicht erreicht werden; zudem war eine wesentliche Intensivierung der polizeilichen Überwachung mangels entsprechender Personalressourcen nicht umsetzbar.

Zwischenzeitlich suchten die betroffenen Anrainer bei jedem Sprechtag in besagtem Bezirk den Landesvolksanwalt auf und klagten, belegt durch zahlreiche Fotos, immer wieder ihr Leid. Auch aufgrund mehrerer persönlicher Besichtigungen vor Ort war für den Landesvolksanwalt die belastende Situation der Anrainer nachvollziehbar.

Nach weiteren intensiven Gesprächen mit den Behördenvertretern reifte schließlich der Entschluss, die Installation von Überwachungskameras zu beantragen. Im Dezember 2008 wurde von der zuständigen Bezirkshauptmannschaft, unter Anschluss einer vom Bezirkspolizeikommando erstellten umfangreichen Auflistung der Verwaltungsübertretungen und Gerichtsdelikte der letzten Jahre, beim Bundesministerium für Inneres ein entsprechender Antrag gestellt. Dieser wurde genehmigt und nach der noch zusätzlich erforderlichen Genehmigung durch die Datenschutzkommission wurden im Sommer 2010 die Kameras installiert

und „scharf“ gestellt. Seither hat sich die Situation tatsächlich wesentlich entspannt. Einerseits konnten deutlich mehr Delikte aufgeklärt werden und andererseits trägt die präventive Wirkung der Kameras entscheidend zu einer Verbesserung der Lage bei.

Wenn auch im Spannungsfeld der verschiedenen Nutzungsinteressen gewisse Beeinträchtigungen nicht zu vermeiden sind, kann in diesem Fall doch festgestellt werden, dass sich die Ausdauer und Beharrlichkeit gelohnt haben. Den beteiligten Behördenvertretern sei an dieser Stelle ausdrücklich für ihre Anstrengungen zum Wohle der Nachbarschaft, ohne dass die betrieblichen Interessen der Gastwirte wesentlich eingeschränkt wurden, gedankt!

## **2.1.2 WOHNUNGSVERGABE VERGABERICHTLINIEN DÜRFEN NICHT DISKRIMINIEREND WIRKEN**

**Ein in Innsbruck tätiger Arbeitskreis zeigte diskriminierende Wohnungsvergaberichtlinien einer Tiroler Gemeinde auf und ersuchte den Landesvolksanwalt um rechtliche Prüfung bzw. Abgabe einer Empfehlung. Kritisiert wurden die limitierte Wohnungsvergabe an Nicht-EU-BürgerInnen sowie die Sanktionierung „mangelnder Deutschkenntnisse“ bei der Vergabe der Wohnungen.**

Mit 01.01.2010 sind in einer größeren Gemeinde Tirols neue Wohnungsvergaberichtlinien in Kraft getreten. Darin wurde unter anderem festgelegt, dass maximal 15 % der Wohnungen an Nicht-EU-BürgerInnen vergeben werden dürfen; des Weiteren wurden mangelnde Deutschkenntnisse bei der Vergabe durch einen Punkteabzug sanktioniert.

Sozialer Wohnbau dürfe nicht als Belohnungs- oder Bestrafungsinstrument missbraucht werden, so das Beschwerdevorbringen. Die beschlossenen Richtlinien seien nicht nur gesetzeswidrig, da sie klar gegen EU-Recht verstoßen würden, sondern zudem diskriminierend, sie würden außerdem die Kernpunkte des erst kürzlich erstellten Integrationskonzeptes der betroffenen Gemeinde konterkarieren und dem Tiroler Antidiskriminierungsgesetz widersprechen.

Im Einklang mit der Tiroler Antidiskriminierungsbeauftragten ist der Landesvolksanwalt an die Abteilung Wohnbauförderung herangetreten und es wurde dabei die Frage aufgeworfen, ob bereits eine Prüfung der kürzlich beschlossenen Wohnungsvergaberichtlinien auf Einhaltung der Wohnungsvergaberichtlinie des Landes und allenfalls auch auf Einhaltung des Tiroler Antidiskriminierungsgesetzes erfolgt sei.

Es musste festgestellt werden, dass die beschlossenen Richtlinien diesen Bestimmun-

gen klar widersprechen. Dementsprechend wurde der betroffenen Gemeinde empfohlen, ihre Richtlinien entsprechend abzuändern. In einer ersten Stellungnahme wurde mitgeteilt, „...dass die gegenständliche Beschlussfassung auf vielfachen Wunsch zahlreicher Gemeindeglieder...“ erfolgt sei. Bedingt durch die teilweise fehlenden Sprachkenntnisse komme es in Wohnanlagen immer wieder zu Verständigungsproblemen mit alt eingesessenen Gemeindegliedern und in der Folge auch zu Auseinandersetzungen, die dem Zusammenleben verschiedener Bevölkerungsgruppen nicht dienlich seien. Der Gemeinderat habe sich daher nach reiflicher Überlegung dazu entschlossen, in die Vergabekriterien für Gemeindeglieder die Beherrschung der deutschen Sprache mit einfließen zu lassen. Aus diesem Grunde sei derzeit eine Abänderung der Vergaberichtlinien nicht vorgesehen.

Die Antidiskriminierungsbeauftragte des Landes Tirol erklärte sich in der Folge bereit, die Gemeinde in dieser Angelegenheit zu unterstützen und einen Vorschlag für eine gesetzeskonforme Richtlinie zu erstellen. Zudem teilte die Abteilung Wohnbauförderung beim Amt der Tiroler Landesregierung der Gemeinde schriftlich mit, dass bis zur entsprechenden Änderung der Vergaberichtlinien keine wohnbauförderten Objekte freigegeben werden können. Ein aktuelles Bauvorhaben wurde sofort zurückgestellt.

Diese Schritte hatten schließlich zur Folge, dass die beiden kritisierten Punkte der Vergaberichtlinien (Punkteabzug aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse, Einschränkung auf maximal 15 % Nicht-EU-BürgerInnen pro Wohnanlage) nach eingehender Beratung vom Gemeinderat entsprechend abgeändert wurden und die aktuellen Richtlinien nunmehr als gesetzeskonform zu betrachten sind.

### **2.1.3 SOZIALRECHT**

#### **HILFE ZUR SELBSTHILFE – RICHTUNGSWEISENDE UNTERSTÜTZUNG ALS HILFE ZUR BESEITIGUNG DER NOTLAGE**

**„Durch Ihre Hilfe konnte nicht nur die De-logisierung abgewandt werden, sondern ich bekam neuen Mut, was dagegen zu unternehmen und manch unangenehme Wege zu gehen. Sie als Anwalt und Fürsprecher zu haben ist für jeden, der in eine solche Lage kommt, ein großes Glück“.**

Solche wertschätzenden Dankesworte gehören in unserer Arbeit nicht zum Alltag. Menschen registrieren aber sehr wohl, wenn sie in ihren Sorgen ernst genommen werden und wenn sie spüren, dass sie in ihrer Not nicht allein sind. Durch richtungsweisende Beratung und Begleitung kann den Betroffenen oftmals Hilfestellung gegeben werden, ihrer Notlage zu entkommen.

Ein Hilfebedürftiger aus dem Unterland

nahm mit uns Kontakt auf und teilte mit, er lebe mit seiner Gattin und seinen beiden minderjährigen Söhnen in einer gemeinsamen Wohnung, die monatlich € 700,-- an Miete koste. Seine Gattin leide seit acht Jahren an Multipler Sklerose und sei daher nicht arbeitsfähig. Einer seiner Söhne sei in schulischer Ausbildung, der andere absolviere eine Lehre, bei der er eine Lehrlingsentschädigung von ca € 500,-- beziehe. Der 45-jährige Vorsprechende selbst habe in führender Funktion in der Privatwirtschaft gearbeitet, sei aber Mitte 2009 aufgrund von Einsparungsmaßnahmen im Betrieb gekündigt worden. Er habe seit seiner Kündigung keine geregelte Arbeitsstelle mehr gefunden, beziehe geringfügiges Einkommen aus stundenweiser Beschäftigung und Freunde hätten der Familie zur Sicherung des Lebensunterhaltes Geld geliehen, das er aber wieder zurückzahlen müsse. Sehr belastend sei der nicht unbeträchtliche Mietrückstand, den er nicht abdecken könne und der nach Aussage der Vermieterin dazu führen werde, dass die Familie die Wohnung verliere.

Unsere Erhebungen bestätigten die obigen Aussagen und es stellte sich heraus, dass der Vorsprechende, obwohl die Voraussetzungen gegeben waren, weder für sich noch für seine Familie öffentliche Unterstützungen wie Arbeitslosenunterstützung, Grundsicherung oder Mietzinsbeihilfe bezogen hatte, weil der Betroffene aus eigenen Mitteln die Notlage

beseitigen wollte, was jedoch nicht gelang.

Nach Aufklärung über die gesetzlichen Möglichkeiten zur Sicherung des Lebensunterhaltes und auch die finanziellen Unterstützungsmöglichkeiten durch private Einrichtungen wurde mit dem Betroffenen ein gemeinsames Vorgehen zur Beseitigung der Notlage vereinbart. Als Sofortmaßnahme erfolgte unsererseits eine Kontaktaufnahme mit der Bezirkshauptmannschaft als Grundsicherungsbehörde, die in der Folge einen Beitrag zu den offenen Mietkosten leistete. Der Restbetrag wurde auch über Initiative des in Not Geratenen über private Einrichtungen aufgebracht. Damit war das Problem des Mietrückstandes beseitigt.

In den Folgemonaten erhielt die Familie Leistungen aus der Grundsicherung, bis der Familienerhalter durch eine geregelte Arbeit als Geschäftsführer eines größeren Betriebes den Lebensunterhalt für sich und die Familie wieder selbst aufbringen konnte.

### **2.1.4 BAURECHT/GEWERBERECHT MIT VEREINTEN KRÄFTEN KONNTE EINE LÖSUNG GEFUNDEN WERDEN**

**Unterschiedliche Nutzungsinteressen der Inhaber von nach dem Flächenwidmungsplan zulässigerweise errichteten Objekten – hier ein Gastgewerbebetrieb gegenüber einem Wohnobjekt im gemischten Wohngebiet –**

### **führen immer wieder zu Beschwerden beim Landesvolksanwalt.**

Seit vielen Jahren wird in einer Osttiroler Gemeinde ein Gastgewerbebetrieb in unmittelbarer Nähe von mehreren Wohnobjekten geführt. Im Laufe der Jahre wurde dieser Betrieb im Rahmen der nach dem Flächenwidmungsplan bestehenden Möglichkeiten aus- und umgebaut. So wurde neben anderen Betriebserweiterungen auch eine Tiefgarage, deren Ein- und Ausfahrt nur durch eine schmale Gemeindestraße von den Wohnobjekten getrennt ist, errichtet.

Die (wenn auch genehmigte) Nutzungserweiterung des Betriebes führe zu unzumutbaren Beeinträchtigungen, so die Beschwerde des angrenzenden Nachbarn beim Landesvolksanwalt. Insbesondere die von der Tiefgarage ausgehenden Lärmquellen (Fahrbewegungen der Autos und Motorräder, Schließen der Autotüren usw.) hätten ein Ausmaß angenommen, welches die Wohnqualität der Nachbarn massiv beeinträchtige.

Auf Einschreiten des Landesvolksanwaltes durchgeführte Überprüfungen durch die Baubehörde und umfangreiche Lärmmessungen der Bezirkshauptmannschaft brachten vorerst keine Lösung. Einerseits konnten keine Abweichungen von der bewilligten Bauweise festgestellt werden und andererseits kam der Gewerbetechner in seinem umfangreichen Gutachten zur Auffassung,



dass unter Berücksichtigung der dem Betrieb nicht zurechenbaren Umgebungsgläusche (insbesondere der Fahrbewegungen auf der Gemeindestraße) die gemessenen Pegelwerte keine Grundlage für die Vorschreibung zusätzlicher Maßnahmen bieten würden.

Damit war jedoch der Beschwerdeführer nicht zufrieden und brachte ergänzend vor, die Betreiberin des Gastgewerbebetriebes habe im Bauverfahren von sich aus erklärt, eine Einfensterung der Garagenzufahrt vorzunehmen. Vom Landesvolksanwalt mit diesem neuen Sachverhalt konfrontiert, führte der Bürgermeister mehrere persönliche Gespräche und er konnte schließlich die Betriebsinhaberin dazu bewegen, die Zufahrt zur Tiefgarage von sich aus mit Plexiglas einzuhausen.

Der Beschwerdeführer bedankte sich mit einem freundlichen Brief und folgenden Worten: „Es ist mir ein ehrliches Bedürfnis Ihnen und unserem Herrn Bürgermeister zu danken. Ihre Bemühungen und letztlich der entsprechende Erfolg haben mir den Glauben an die Sinnhaftigkeit der Volksanwaltschaft wieder gegeben.“

**Dieser Fall ist tatsächlich ein anschauliches Beispiel für viele beim Landesvolksanwalt vorgebrachten Beschwerden, die mangels entsprechender Gesetzesgrundlage oder**

**aus anderen Umständen nicht mit Behördenautorität, sondern im Vermittlungswege in Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden einer zufrieden stellenden Lösung zugeführt werden können.**

### **2.1.5 SOZIALRECHT/BEHINDERTENANLIEGEN FAMILIENZUSAMMENFÜHRUNG – NEUBEGINN MIT SCHWIERIGKEITEN**

**„Was hätte ich nur ohne Sie getan“, so die Aussage einer dankbaren Mutter am Ende ihres Leidensweges.**

Eine Mutter nahm Kontakt mit uns auf und schilderte ihre Not:

Sie habe sich von ihrem Gatten, mit dem sie drei Kinder habe, getrennt. In der Ehe habe sie – beeinflusst durch ihren gewalttätigen Partner – dem Alkohol zugesprochen, den Halt im Leben verloren und in dieser Situation ihre minderjährigen Kinder stark vernachlässigt. Über Intervention der Jugendwohlfahrtsbehörde seien daher zwei ihrer Kinder in einer Facheinrichtung und das dritte Kind bei Pflegeeltern untergebracht worden.

Nunmehr habe sie wieder zu sich gefunden, sei vom Alkohol unabhängig und sie möchte wieder mit ihren Kindern zusammen sein. Sie habe aber kein eigenes Einkommen, könne sich daher die 50 m<sup>2</sup> Wohnung, in der sie wohne, nicht leisten und die

Grundsicherungsbehörde weigere sich, die Mietkosten zu bezahlen, weil die Wohnung für sie allein zu groß sei. Sie brauche diese Wohnung aber, weil ohne entsprechenden Wohnraum keine „Familienzusammenführung“ möglich sei.

Erschwert wurde die Situation dadurch, dass die Vorsprechende körperlich behindert und damit hinsichtlich einer Arbeitsaufnahme nur schwer vermittelbar ist. Zum Zeitpunkt ihrer Kontaktaufnahme mit uns stand die Mutter aufgrund der gescheiterten Ehe und fehlender Unterhaltszahlungen vermögens- und einkommenslos da.

Über die Grundsicherungsbehörde konnte vorerst ihr Lebensunterhalt gesichert und die Übernahme eines Teiles der Miete erwirkt werden. Die Übernahme der gesamten Miete wurde von Seiten der Behörde zu Recht abgelehnt (weil die Mutter allein in der Wohnung lebe), jedoch zugesagt, wenn „klare Signale für eine Familienzusammenführung ersichtlich sind“.

Unsererseits erfolgte daher einerseits eine Vermittlung zwischen Mutter und Jugendwohlfahrtsbehörde mit dem Ziel einer Familienzusammenführung und andererseits eine Kontaktaufnahme mit privaten Einrichtungen, sodass von diesen jene Mietkosten übernommen wurden, die die Grundsicherungsbehörde nicht übernommen hatte. Damit war der Erhalt der Wohnung gesichert.

In den Folgemonaten intensivierte die Mutter in Zusammenarbeit mit der Jugendwohlfahrtsbehörde den Kontakt zu ihren Kindern und baute eine gute Vertrauensbasis zu ihnen auf. Mit Hilfe der Jugendwohlfahrtsbehörde übertrug das Bezirksgericht der Mutter das Sorgerecht für jenes Kind, das bei den Pflegeeltern wohnte und dieses zog wieder zur Mutter. Die beiden anderen Kinder bleiben zwar vorerst in der Facheinrichtung untergebracht, besuchen aber die Mutter und ihre Schwester jedes Wochenende. Nach Mitteilung der Jugendwohlfahrtsbehörde stehen die Chancen für eine Familienzusammenführung in nächster Zeit „sehr gut“.

Aufgrund dieser positiven Entwicklung übernahm die Grundsicherungsbehörde die Lebenshaltungskosten für die Mutter und das in ihrem Haushalt wohnende Kind und die Miete in voller Höhe.

Damit ist die Alleinerziehende nicht mehr auf die Hilfe privater Einrichtungen angewiesen.

## 2.1.6 BETRIEBSANLAGENRECHT NÄCHTLICHE RUHESTÖRUNG IM WOHNGBIET

**Die gewerbliche Nutzung eines Privatparkplatzes durch ein größeres Taxiunternehmen stört seit mehreren Jahren die Anrainer in ihrer Nachtruhe. Trotz diverser Anzeigen und Eingaben bei der zuständigen Behörde seien scheinbar keine entsprechenden verwaltungsrechtlichen Schritte eingeleitet worden, so die Meinung der Anrainer.**

“Die Firma xxx betreibt auf einem privaten Parkplatz einen Taxistandplatz (gewachsen von zwei auf mindestens sieben operativ genutzte Abstellplätze) mit Dieselkleinbussen. Der Betrieb erfolgt Tag und Nacht. Es gibt besonders in der Nacht Lärmentwicklung durch ankommende, abfahrende und im Stand laufende Taxis sowie durch Wartungsarbeiten. Beim Rückwärtsfahren kommt noch der Warnton der Busse dazu.“ Diese Eingabe erreichte den Landesvolksanwalt im März 2009.

In einer ersten Anfrage wurde die zuständige Behörde um Abgabe einer Stellungnahme zu den maßgeblichen Fragen, warum mehrere schriftliche Eingaben eines Gemeindebürgers nicht beantwortet wurden und ob die beanstandete Situation bereits gemäß den Bestimmungen der Gewerbeordnung 1994 beurteilt wurde, ersucht. Die Behörde teilte in einer ersten Stellungnahme mit, dass auf-

grund der Anrainerbeschwerden sehr wohl Verwaltungsstrafverfahren durchgeführt worden seien, außerdem habe man festgestellt, dass für die Ausübung der beanstandeten Tätigkeit eine gewerberechtliche Betriebsanlagengenehmigung notwendig sei. Aus diesem Grunde sei an den Geschäftsführer des Unternehmens die Aufforderung ergangen, einen entsprechenden Antrag einzubringen.

Nachdem mehrere Wochen fruchtlos verstrichen waren, erließ die Gewerbebehörde eine Verfahrensordnung nach § 360 Abs. 1 der Gewerbeordnung 1994 (Herstellung des gesetzmäßigen Zustandes). Jedoch berücksichtigte die Behörde in ihrer Anordnung die in der Zwischenzeit geänderte Firmenbezeichnung nicht und so musste an den nun richtigen Adressat neuerlich eine Verfahrensordnung nach § 360 Abs. 1 der Gewerbeordnung 1994 zugestellt werden.

In der Zwischenzeit vergingen wieder einige Monate und der Fahrzeugbestand war auf 12 Fahrzeuge angewachsen, ein Umstand, welcher natürlich nicht zur Beruhigung der Anrainer beitrug. Um der sofort drohenden Schließung zu entgehen, brachte der Geschäftsführer des Unternehmens nun ein Ansuchen um gewerbebehördliche Betriebsanlagengenehmigung für neun Autoabstellplätze ein. Im Frühjahr 2010 wurde ein Betriebsanlagengenehmigungsbescheid unter Vorschreibung von Auflagen zum Schutze

der Nachbarn erlassen. Erwartungsgemäß haben die meisten Nachbarn gegen diesen Bescheid Berufung erhoben und der Unabhängige Verwaltungssenat behob die erstinstanzliche Entscheidung aus formalrechtlichen Gründen. Gleichzeitig wurde auch festgestellt, dass die Voraussetzungen für ein Verfahren nach § 359 b der Gewerbeordnung 1994 (vereinfachtes Verfahren) nicht vorliegen.

Neuerlich mit dem Genehmigungsantrag befasst, kam die Erstbehörde, nicht zuletzt aufgrund nun vorliegender Lärmgutachten, zum Ergebnis, dass die Genehmigungsvoraussetzungen nicht gegeben sind und folgerichtig der betrieblich genutzte Parkplatz aufzulassen bzw. zu schließen ist, was dann letztendlich im September des vergangenen Jahres auch tatsächlich erfolgte.

Ein Sprecher der Anrainer hat sich für die „Unterstützung und Hilfe“ des Landesvolksanwaltes in dieser Angelegenheit ausdrücklich bedankt.

### 2.1.7 ARBEITSMARKTFÖRDERUNG BILDUNGSGELD DOCH NOCH ERHALTEN

**Die Zuerkennung eines Bildungsgeldes aus Mitteln der Arbeitsmarktförderung des Landes Tirol ist an Richtlinien gebunden. Ein Ansuchen kann gemäß diesen Richtlinien nur dann positiv behandelt werden, wenn das Kursende nicht länger als 3 Monate zurückliegt.**

Im beschwerdegegenständlichen Fall brachte eine Frau aus dem Bezirk Kufstein einen Antrag auf Zuerkennung eines Bildungsgeldes beim Amt der Tiroler Landesregierung ein, nachdem sie zuvor eine Privatschule mit Öffentlichkeitsrecht erfolgreich besucht hatte. Der dringend benötigte Zuschuss sollte die große finanzielle Belastung, welche mit den nicht unbeträchtlichen Lehrgangsgebühren in der Höhe von insgesamt ca. € 10.000,- für die Kursteilnehmerin verbunden war, reduzieren.

Der Kurs ging am 07.07.2009 zu Ende, offiziell endete der gesamte Kurs allerdings erst mit dem Erhalt des Diploms im Oktober 2009. Die betroffene Privatschule stellt nämlich alle Diplome zu einem einheitlichen Tag aus, das Datum des letzten Prüfungsgesprächs, hier am 07.07.2009, wurde aber als Zeugnisdatum herangezogen. Nun kann einerseits das Bildungsgeld erst nach dem Erhalt des Diploms beantragt werden und andererseits

war zum Zeitpunkt der Überreichung des Diploms, welches mit 07. 07. 2009 datiert war, die Antragsfrist von drei Monaten bereits abgelaufen.

In einer vom Landesvolksanwalt eingeholten Stellungnahme wurde vom zuständigen Sachgebiet beim Amt der Tiroler Landesregierung wie folgt ausgeführt:

„Das Bildungsgeld-Update ist an eine Genehmigung des jeweiligen Kurses im Vorhinein gebunden. Der gegenständliche Kurs wurde als förderfähig anerkannt. Wesentlich für den Abschluss einer Ausbildung und damit für die Einreichfrist ist jedoch das jeweilige Abschlusszeugnis, nicht die in der Datenbank eingegebene Kursdauer. Durch das Zeugnis wird bestätigt, dass die Beschwerdeführerin die Ausbildung offiziell abgeschlossen hat. Selbst wenn die Schule die Diplome zu einem einheitlichen Tag ausstellt und das Datum 07.07.2009 herangezogen wird, ist der Antrag als verspätet eingereicht zu bewerten. Die Fehlinformation betreffend die Richtlinien ist daher der Privatschule und nicht dem Sachgebiet zuzurechnen. Fristüberschreitungen werden generell strikt gehandhabt, dies auch unter Berücksichtigung des Umstandes, dass zwar kein Rechtsanspruch der Fördernehmer auf Gewährung einer Förderung, jedoch ein Anspruch auf Gleichbehandlung gleicher Sachverhalte besteht.“

Um zu vermeiden, dass allfällige Auffassungsunterschiede bzw. Fehlinformationen im Rahmen der Kursgenehmigung und der Förderungsabwicklung im gegenständlichen Fall nicht zu Lasten der Förderwerberin gehen, wurde im Sinne einer einmaligen Ausnahmeregelung seitens des für die Arbeitsmarktförderung zuständigen politischen Referenten schließlich die Zustimmung zur Gewährung der Förderung erteilt. Weiters wurde mitgeteilt, dass der Förderbetrag in Kürze angewiesen wird.

Auch hier war es dem Landesvolksanwalt erfreulicherweise möglich, eine bürgerfreundliche Lösung des gegenständlichen Problems herbeizuführen, was im Hinblick darauf, dass das Missverständnis bei der Förderabwicklung nicht dem Einflussbereich der Förderungswerberin zugerechnet werden konnte, zweifellos recht und billig war.

### 2.1.8 DIENSTRECHT/SOZIALES LAND TIROL – EIN GUTER DIENSTGEBER

**Eine junge Volksschullehrerin geriet aufgrund von gesundheitlichen Problemen in eine beruflich und finanziell sehr schwierige Situation. Das Land Tirol als Dienstgeber reagierte verständnisvoll.**

Der Onkel der Betroffenen wandte sich an den Landesvolksanwalt, nachdem er vom psychischen Ausnahmezustand seines Patenkindes – einer jungen Lehrerin – erfahren hatte.

Vorangegangen waren eine Karenzzeit und schwere gesundheitliche Probleme mit nachfolgendem psychischen Ausnahmezustand aufgrund der Einnahme von starken Medikamenten. Mit Ablauf ihrer Karenzzeit trat die Volksschullehrerin aus dem Schuldienst aus, ohne sich dabei über die einschneidende Folge, dass damit ihr Dienstverhältnis zum Land Tirol zur Auflösung kommt, im Klaren zu sein. Dies war umso schwerwiegender, als damit auch die sozialversicherungsrechtliche Absicherung der gesundheitlich schwer beeinträchtigten Lehrerin nicht mehr gegeben war.

Über den Landesvolksanwalt wurde Kontakt zur Abteilung Bildung beim Amt der Tiroler Landesregierung als Dienstgeber aufgenommen und die schwierige Situation der

Betroffenen ausführlich dargelegt. Nach rechtlicher Beratung durch den Landesvolksanwalt brachte die Lehrerin hinsichtlich ihrer Austrittserklärung beim Dienstgeber einen schriftlichen Widerruf ein und beantragte gleichzeitig, die Karenzzeit um ein weiteres Jahr zu verlängern.

Dank der fachlich kompetenten und unkomplizierten Arbeitsweise seitens der Abteilung Bildung des Landes Tirol konnte dieser Frau entscheidend dahingehend geholfen werden, dass das Austrittsansuchen zurückgenommen und mit Bescheid einer Karenzverlängerung zugestimmt wurde, dies mit der Bedingung, dass sie sich gleichzeitig einer entsprechenden medizinischen Betreuung unterzieht. Dieser Forderung kam die Betroffene unverzüglich nach und sie wird aus derzeitiger Sicht erfreulicherweise wieder in den Schuldienst eintreten können.

Die Betroffene bedankte sich beim Landesvolksanwalt und dem Land Tirol als Dienstgeber sehr herzlich. Der Fall zeigt auch eindrucksvoll auf, dass Menschen unverhofft in eine Situation kommen können, welche sie ohne kompetente Hilfestellung und entsprechendes Verständnis – hier des Dienstgebers, welcher unkompliziert und rechtlich einwandfrei entscheidend zur Problemlösung beigetragen hat – alleine nicht mehr bewältigen können.

### **2.1.9 SOZIALRECHT DELOGIERUNG ZWEI TAGE VOR WEIHNACHTEN!**

**Ein Innsbrucker Ehepaar wandte sich Hilfe suchend an den Landesvolksanwalt, zumal aufgrund besonderer Umstände die Kosten ihrer Wohnung, welche sie von einer gemeinnützigen Wohnbaugesellschaft gemietet hatten, nicht mehr bezahlt werden konnten und sich ein beträchtlicher Mietrückstand angehäuft hatte. Über Antrag der Vermieterin wurde das Delogierungsverfahren eingeleitet und vom Gericht der Räumungstermin für den 22.12.2010(!) festgesetzt.**

Gründe für den Mietrückstand waren zum einen finanzielle Einbußen des Ehegatten aufgrund einer fast einjährigen Arbeitslosigkeit als Folge eines Konkursverfahrens des früheren Arbeitgebers und zudem eine längere Krankheitsphase und zum anderen das geringe Einkommen seiner Gattin als Mindestrentnerin. Nun sollte das Ehepaar die Wohnung, welche über viele Jahre bewohnt wurde, gerade zwei Tage vor Weihnachten verlieren.

Nach Kontaktaufnahme mit der gemeinnützigen Wohnbaugesellschaft als Vermieterin der gegenständlichen Wohnung konnten die genaue Höhe des noch offenen Mietrückstandes und jener Betrag ermittelt werden, der aufgewendet werden musste, um den Räumungstermin abzuwenden.

Schließlich konnte durch das „Netzwerk Tirol hilft“, die Caritas, das Tiroler Hilfswerk und den Verein Frauen helfen Frauen der überwiegende Teil des Mietrückstandes abgedeckt werden. Der Restbetrag wurde vom Ehepaar selbst bezahlt. Die bereits gerichtlich angeordnete Delogierung konnte somit erfolgreich verhindert werden.

„Das werden wir Ihnen in unserem ganzen Leben nicht mehr vergessen“ war die berührende Rückmeldung an den Landesvolksanwalt einen Tag vor Weihnachten 2010 !

### **2.1.10 PERSONENSTANDSWESEN KEINE KRANKENVERSICHERUNG FÜR EIN IN TIROL GEBORENES KIND**

**Der Vater eines in Tirol geborenen Kindes wandte sich an den Landesvolksanwalt, zumal für ihn völlig unverständlicherweise die Ausstellung einer Geburtsurkunde für seine kleine Tochter verweigert worden und damit auch kein Krankenversicherungsschutz gegeben war.**

Nach Aufklärung des maßgeblichen Sachverhaltes ergab sich in dieser auch für den Landesvolksanwalt schwer nachvollziehbaren Situation folgendes Bild:

Der Beschwerdeführer und seine Gattin heirateten während eines Urlaubsaufenthaltes im Jahre 2007 in Australien. Die Heiratsur-

kunde wurde zwar ausgestellt, jedoch nicht die notwendige Apostille (eine vereinfachte Form der Legislation – diplomatische Beglaubigung) beigelegt.

Mit BGBl. 111/1995 vom 14.02.1995 (Kundmachung des Bundeskanzlers betreffend den Geltungsbereich des Übereinkommens zur Befreiung ausländischer öffentlicher Urkunden von der Beglaubigung) wurde in Österreich kundgemacht, dass Australien mit Wirkung vom 16.03.1995 dem Haager Beglaubigungsübereinkommen beitrifft. Dementsprechend musste ab diesem Zeitpunkt die gegenständliche Heiratsurkunde aus Australien zwar nicht mehr notariell beglaubigt werden, jedoch ist die Anbringung einer Apostille notwendig; entweder auf der Heiratsurkunde selbst oder auf einem mit der Urkunde fest verbundenen Anhang.

Bei behördlichen Erledigungen wie der Änderung des Familiennamens und der Ausstellung eines neuen Reisepasses für die Gattin gab es diesbezüglich keine Probleme. Umso unvorbereiteter traf nun das Ehepaar diese Situation, zumal es hier um die wichtige Frage des Krankenversicherungsschutzes für die kleine Tochter ging. Die Rechtslage ist jedoch, wie oben ausgeführt, eindeutig.

Nachdem von Seiten des Landesvolksanwaltes direkt Kontakt mit der Österreichischen Botschaft in Sidney aufgenommen wurde, konnte die konkret zuständige Behörde, welche im Nachhinein für die Ausstellung der Apostille zuständig war, ermittelt werden. Nach einer weiteren Kontaktaufnahme mit „The Secretary of the Department of Foreign Affairs and Trade of the Commonwealth“ wurde die Sachlage noch einmal erörtert und die dortige Behörde bemühte sich daraufhin, gemeinsam mit der Botschaft, um eine rasche Abwicklung. Bereits innerhalb von 2 Wochen wurde die fehlende Apostille übermittelt, sodass dem Ehepaar die dringend benötigte Geburtsurkunde ausgestellt werden konnte und damit auch der Krankenversicherungsschutz gegeben war. Zur zwischenzeitlichen Beruhigung der besorgten Eltern konnte über Vermittlung des Landesvolksanwaltes die Zusage der Gebietskrankenkasse für eine „vorübergehende Krankenversicherung“ für das Kind erreicht werden.

Das betroffene Ehepaar bedankte sich herzlich für die rasche, unkomplizierte und erfolgreiche Hilfestellung.



## 2.2 ANREGUNGEN AN GESETZGEBUNG UND VERWALTUNG

### 2.2.1 ALLGEMEINES

Die Auswertung der insgesamt 5.886 Bürgerkontakte im Berichtsjahr ergab, dass 1.824 Beschwerden vorgebracht und 4.062 Beratungsgespräche geführt wurden. Damit hat sich der mehrjährige Trend, wonach in etwa einem Drittel der Kontakte eine Beschwerde vorgebracht wird und in rund zwei Drittel der Fälle Rat beim Landesvolksanwalt gesucht wird, grundsätzlich fortgesetzt, wobei im vergangenen Jahr die Anzahl der Beschwerden (rund 31 % der Gesamtkontakte) etwas niedriger war als in den Vorjahren.

Die konstanten und signifikanten Steigerungen bei der Anzahl der Beratungsgespräche über die letzten Jahre zeigen deutlich auf, dass die Menschen im Umgang mit der unüberschaubaren Menge an rechtlichen Bestimmungen überfordert sind. Dies betrifft sowohl die große Anzahl der Gesetze und Verordnungen als auch die für den rechtsunkundigen Bürger mangelnde Verständlichkeit mancher Bestimmungen.

Dementsprechend darf wiederum darauf hingewiesen werden, dass der Österreichische Bundesgesetzgeber im Jahre 2001 das Deregulierungsgesetz 2001, BGBl 151/2001, beschlossen hat. Die darin enthaltene Bestimmung des Artikel 1 trägt dem Gesetzgeber auf, bei der Änderung eines Gesetzes zu prüfen, ob das Gesetz oder einzelne Bestimmungen desselben noch notwendig und zeitgemäß sind oder ob die angestrebten Wirkungen nicht auch auf andere Weise erreicht werden könnten. Bei der Vorbereitung der Umsetzung von Gemeinschaftsrecht ist insbesondere darauf zu achten, dass die vorgegebenen Standards nicht ohne Grund übererfüllt werden. Weiters wird den mit der Vorbereitung von Akten der Bundesgesetzgebung betrauten Organen eine besondere Prüfung der Folgen eines Gesetzes, so z.B. der finanziellen Auswirkungen und des Verwaltungsaufwandes im Vollzug, aufgetragen.

Die Anregung, die Bestimmungen des Deregulierungsgesetzes ernst zu nehmen, wird daher wiederholt und auch dem Landesgesetzgeber nahe gelegt.

Die Zusammenarbeit des Landesvolksanwaltes mit den beteiligten Behörden bzw. Behördenvertretern funktioniert im Allgemeinen klaglos. Vereinzelt musste auch im vergangenen Jahr wieder festgestellt werden, dass dem Ersuchen des Landesvolksanwaltes um Abgabe einer Stellungnahme zu einem bestimmten Beschwerdevorbringen aus nicht nachvollziehbaren Gründen verspätet, manchmal erst nach mehreren Urgezen, nachgekommen wurde. In diesem Zusammenhang darf einmal mehr um Verständnis für die Forderung nach rascher Bearbeitung der vom Landesvolksanwalt eingehenden Anfragen ersucht werden, zumal auch der Landesvolksanwalt selbst seinem verfassungsmäßigen Auftrag auf „unverzögliche Prüfung jeder Beschwerde“ und „ehestmögliche Mitteilung des Prüfungsergebnisses an den Beschwerdeführer“ nachzukommen hat (Artikel 59 Absatz 2 der Tiroler Landesordnung 1989).

### 2.2.2 RICHTLINIEN IM SOZIAL- UND BEHINDERTENBEREICH

Ganz im Sinne auch unserer Anregungen in der Vergangenheit hat die Fachabteilung durch die Ausarbeitung von „Richtlinien“ in verschiedenen Bereichen geholfen, einige Fachmaterien für die Bürgerinnen und Bürger hinsichtlich Leistungsbezug und Finanzierung transparenter zu gestalten. Unabhängig des Umstandes, dass die darin formulierten Leistungen in manchen Bereichen nicht dem tatsächlichen Bedarf entsprechen (siehe Bericht „Schulassistenz“ zu Punkt 2.2.3) wird diese Entwicklung doch sehr positiv gesehen, bringt sie doch besseres Verständnis für gesetzliche Regelungen und verstärkte Rechtssicherheit.

Positiv ist auch, dass diese Richtlinien nicht mehr nur wenigen, sondern über die Homepage des Landes Tirol der breiten Bevölkerung zum Herunterladen zur Verfügung stehen.

So können unter [www.tirol.gv.at/themen/gesellschaft-und-soziales/soziales/gesetze](http://www.tirol.gv.at/themen/gesellschaft-und-soziales/soziales/gesetze) folgende Richtlinien heruntergeladen werden.

⇒ **Richtlinie über die Förderung von Hilfskräften für Kinder mit Behinderung in Landesschulen** (131 KB)

- ⇒ **Richtlinie des Landes Tirol betreffend die Förderung der Kurzzeitpflege und Kurzzeitbetreuung für Menschen mit Behinderung** (32 KB)
- ⇒ **Tiroler Förderrichtlinie für Menschen mit Behinderung** (330 KB)
- ⇒ **Richtlinie für Kostenbeiträge für stationäre Leistungen der Behindertenhilfe** (26 KB)
- ⇒ **Richtlinien für die Gewährung von Förderungen aus dem Tiroler Kriegsopfer- und Behindertenfonds** (47 KB)
- ⇒ **Richtlinie für den Heizkostenzuschuss 2010/2011** (17 KB)
- ⇒ **Richtlinie für die Gewährung eines Heizkostenzuschusses für die Heizperiode in besonderen Härtefällen 2010/2011** (11 KB)
- ⇒ **Richtlinie des Landes Tirol zur Förderung der mobilen Pflege und Betreuung in Tirol** (448 KB)
- ⇒ **Richtlinie des Landes Tirol zur Förderung der Tagespflege für pflege- und betreuungsbedürftige Personen in Tirol** (54 KB)
- ⇒ **Richtlinie des Landes Tirol zur Förderung der Kurzzeitpflege für pflegebedürftige Personen** (33 KB)

### 2.2.3 SCHULASSISTENZ – STÜTZSTUNDEN

Nach § 14 des Tiroler Rehabilitationsgesetzes kann einem Behinderten persönliche Hilfe durch „Betreuung, Anleitung und Beratung bei der Bewältigung der Anforderungen des täglichen Lebens“ gewährt werden.

Unter diese „Persönliche Hilfe“ fallen Dienste in der „Schulassistentenz“, also Unterstützungen durch Betreuungspersonal für Schülerinnen und Schüler mit Behinderung mit einem sonderpädagogischen Förderbedarf für jene Tätigkeiten in der Schule, die diese aufgrund ihrer Behinderung selbst nicht durchführen können. Das Land Tirol bezahlt die Kosten für diese Betreuungsstunden, die Unterstützten bzw. ihre unterhaltspflichtigen Angehörigen haben je nach finanziellen Möglichkeiten einen Beitrag zu leisten.

Zum Zeitpunkt der Vorsprache der Mutter eines schwerbehinderten minderjährigen Rollstuhlfahrers, der eine Volksschule besuchte und bei dem die gesetzlichen Voraussetzungen für Leistungen in der Schulassistentenz gegeben waren, betrug das höchstmögliche Ausmaß für diese Betreuung 13,33 Stunden pro Woche. Dieses Zeitausmaß war jedoch für den konkreten Einzelfall und auch für andere an den Behindertenansprechpartner herangetragene Lebenssituationen längst nicht ausreichend. Es wurde daher eine Erhöhung dieses Stundenausmaßes angeregt.

Im Zuge der „Richtlinie über die Förderung von Hilfskräften für Kinder mit Behinderung in Landesschulen (SchulassistentInnen-Richtlinie)“, gültig ab 1. September 2010, wurde das Stundenausmaß „pro anspruchsberechtigtem/r SchülerIn“ auf maximal 23 Stunden pro Schulwoche erhöht.

### **2.2.4. E-CARD AUCH FÜR MINDESTSICHERUNGSEMPFÄNGER**

Eine deutliche Verbesserung in der Handhabung der Leistungen zur Krankenversicherung haben die in ihrer Notlage Unterstützten mit dem „Gesetz vom 17. November 2010, mit dem die Mindestsicherung in Tirol geregelt wird (Tiroler Mindestsicherungsgesetz – TMSG)“, LGBl 99/2010, erfahren.

Mussten in der Vergangenheit die Betroffenen bei Leistungen zur Krankenversicherung wie z.B. bei einem Arztbesuch noch bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde einen „Krankenschein“ holen, der sie nach außen hin als „Grundsicherungsempfänger“ auswies, so erhalten diese nunmehr auch über Anregung des Landesvolksanwaltes eine E-Card, mit der sie die notwendigen medizinischen Leistungen neutral und unbürokratisch in Anspruch nehmen können.

### **2.2.5 ANTRÄGE NACH DEM TIROLER MINDESTSICHERUNGSGESETZ (FRÜHER: TIROLER GRUNDSICHERUNGSGESETZ) BEDÜRFFEN EINER INDIVIDUELLEN ENTSCHEIDUNG**

Zum im Berichtszeitpunkt noch gültigen Tiroler Grundsicherungsgesetz häuften sich die Beschwerdefälle über eine für den Vollzug dieses Gesetzes zuständige Bezirksverwaltungsbehörde; nämlich, dass Leistungen trotz Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen nicht zugesprochen worden seien.

Unsere Erhebungen ergaben, dass Mitarbeiter der Behörde bei der Berechnung der Grundsicherung sämtliches Einkommen der Haushaltsangehörigen berücksichtigten, was dazu geführt hatte, dass eine Grundsicherung für den/die Antragsteller/in abgelehnt worden war.

Die entsprechenden Bescheide wurden nach unserem Einschreiten „von Amts wegen“ korrigiert. In einem erging unsererseits die dringliche Empfehlung, in Zukunft jeden Grundsicherungsantrag „auf den Einzelfall bedacht“ zu entscheiden.

Dass Anträge im Einzelfall zu entscheiden sind, gilt auch für das aktuelle Tiroler Mindestsicherungsgesetz.



### 3.1 EUROPÄISCHES OMBUDSMANN-INSTITUT (EOI)

Dem Europäischen Ombudsmann-Institut mit Sitz in Innsbruck gehören als europäische Vereinigung der Volksanwälte (Ombudsleute, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte) mehr als 100 institutionelle und rund 75 individuelle Mitglieder aus ganz Europa an. Das EOI hat sich in den letzten Jahren vor allem für eine Verbreitung der Ombudsmann-Idee in den neuen Demokratien Mittel- und Osteuropas eingesetzt. Schon aus der Anzahl der Mitglieder kann dessen Bedeutung abgeleitet werden.

Nach den Statuten dieses nach österreichischem Recht eingerichteten Vereins werden insbesondere die Förderung des Erfahrungsaustausches auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene sowie die wissenschaftliche Behandlung und Forschung auf dem Gebiet von Menschenrechts- und Ombudsmann-Fragen bezweckt. Insbesondere der Erfahrungsaustausch im Rahmen der in verschiedenen Ländern organisierten Veranstaltungen ist für eine regionale Einrichtung wie den Landesvolksanwalt von besonderer Bedeutung.

Im Rahmen der letzten ordentlichen Generalversammlung am 05. Oktober 2009 in Florenz wurde mein Mitarbeiter Dr. Josef Siegele als Nachfolger des langjährigen Geschäftsführers MMag. Dr. Nikolaus Schwärzler zum Generalsekretär des EOI gewählt. Um Interessenskonflikte zu vermeiden, habe ich meine Funktion als Schatzmeister zurückgelegt – diese Funktion hat die neue Landesvolksanwältin von Vorarlberg, Frau Mag.<sup>a</sup> Gabriele Strele übernommen – ich bin jedoch als Vorstandsmitglied weiterhin für das EOI tätig.

Im vergangenen Jahr fanden am 03. Feber in Rotterdam, am 27. Mai in den Räumlichkeiten des EOI in Innsbruck und über Einladung des dortigen Ombudsmannes am 18. und 19. November in Sofia/Bulgarien Vorstandssitzungen statt.

Grundsätzlich darf angemerkt werden, dass wir mit dem EOI eine international bedeutsame Einrichtung in Innsbruck haben. Dementsprechend wurde in der Vergangenheit des Öfteren versucht, den Sitz des EOI aus Innsbruck abziehen. Ich darf daher den Hohen Tiroler Landtag und die Landesregierung ersuchen, das EOI im Rahmen der bestehenden Möglichkeiten weiterhin zu unterstützen. Gleichzeitig darf ich, auch namens des gesamten EOI – Vorstandes, für die bisherige Unterstützung danken.

## 3.2 INTERNATIONALE UND NATIONALE KONTAKTE

Zahlreiche Kontakte haben sich im Berichtsjahr durch meine Tätigkeit im Vorstand des Europäischen Ombudsmann-Institutes (EOI) und die vom EOI durchgeführten Veranstaltungen ergeben.

Aufgrund vergleichbarer Rahmenbedingungen der Aufgabenerfüllung bestehen weiterhin ausgezeichnete Kontakte zur Landesvolksanwältin von Südtirol, Frau Dr.<sup>in</sup> Burgi Volgger, zur Landesvolksanwältin von Vorarlberg, Frau Mag.<sup>a</sup> Gabriela Strele sowie zu den Schweizer Ombudsleuten und den Bürgerbeauftragten in Deutschland.

Besonders bedanke ich mich auch für die gute Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft in Wien, namens bei den Frauen Volksanwältinnen Dr.<sup>in</sup> Gertrude Brinek und Mag.<sup>a</sup> Terezija Stoisits sowie Herrn Volksanwalt Dr. Peter Kostelka. Ausdruck der guten Zusammenarbeit war auch in diesem Jahr unsere Mitwirkung an den Sprechtagen der Volksanwaltschaft in Tirol.

Schließlich bestehen auch zu den weiteren „Landesanwaltschaften“ in Tirol gute und wertvolle Kontakte, welche dem gegenseitigen Erfahrungsaustausch, nicht selten auch der gegenseitigen Unterstützung und Ergänzung dienen. Ausdruck dieser Verbundenheit ist ein alljährliches, jeweils von einer anderen Einrichtung organisiertes Treffen zum Zwecke der Erörterung aktueller Probleme und Entwicklungen.

### 3.3 TAGUNG DER EUROPÄISCHEN OMBUDSLEUTE IN INNSBRUCK

In der Zeit vom 07. bis 09. November 2010 fand das **7. Regionalseminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Ombudsleute** in Innsbruck statt. Diese hochkarätige Veranstaltung wurde vom Landesvolksanwalt von Tirol gemeinsam mit dem Europäischen Bürgerbeauftragten Prof. Dr. P. Nikiforos Diamandouros organisiert.

Rund 60 Ombudsleute aus Belgien, Deutsch-

land, England, Italien, Spanien, Schweiz und natürlich Österreich und dem Büro des Europäischen Bürgerbeauftragten nahmen an dieser Tagung teil. Sinn und Zweck dieser alle zwei Jahre in einem anderen Land stattfindenden Veranstaltung ist einerseits der gegenseitige Erfahrungsaustausch und der Vergleich der unterschiedlichen Rechtssysteme sowie andererseits die fachliche Weiterbildung im Rahmen von Vorträgen und Diskussionen.



LVA Dr. Josef Hauser bei der Eröffnung der Tagung im Congress Innsbruck





LT-Präsident DDr. Herwig van Staa bei der Begrüßungsrede im Congress Innsbruck

Nach einer Stadtführung durch Innsbruck am Sonntag Nachmittag und anschließendem Empfang im Landhaus trafen sich die Tagungsteilnehmer auf Einladung des Herrn Landtagspräsidenten DDr. Herwig van Staa zu einem Abendessen. Am Montag und Dienstag fand die eigentliche Tagung im Congress Innsbruck statt. Dabei hielt Frau Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Anna Gamper von der Universität Inns-

bruck als Hauptrednerin ein viel beachtetes Referat zum Thema „Die Rolle der regionalen Ombudsleute in Europa“. Weiters wurde am ersten Tagungstag das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten näher vorgestellt. Zum Abendessen wurden die Tagungsteilnehmer freundlicherweise von der Bürgermeisterin der Stadt Innsbruck, Frau Mag.<sup>a</sup> Christine Oppitz-Plörer, in den

Kaisersaal des Stiftskellers eingeladen.

Am zweiten Tagungstag hielt der Generaldirektor für Umweltfragen bei der Europäischen Kommission, Herr Karl Falkenberg, das Hauptreferat zum Thema „Neueste Entwicklungen im Bereich des EU-Umweltrechtes“. Sämtliche Referate und Redebeiträge wurden in fünf Sprachen simultan übersetzt. Der Europäische Bürgerbeauftragte Prof. Dr. P. Nikiforos Diamandouros bedankte sich

stellvertretend für alle Tagungsteilnehmer in einem sehr freundlichen Brief für die gute Organisation sowie die sprichwörtliche Tiroler Gastfreundschaft und meinte „...dass die Vorträge und Diskussionen während des Treffens mit die Besten waren, die je in einem solchen Seminar stattgefunden haben...“, wobei er nochmals die beeindruckende Rede von Frau Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Gamper erwähnte. Wir haben uns über dieses sehr gute Feedback außerordentlich gefreut.



Die TagungsteilnehmerInnen mit Prof. Dr. P. Nikiforos Diamandouros (in der Mitte) und LVA Dr. Josef Hauser im Congress Innsbruck

## 3.4 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Öffentlichkeitsarbeit ist für den Landesvolksanwalt von nicht zu unterschätzender Bedeutung. Zweifellos ist diese Institution nach nunmehr mehr als 20 Jahren Bestand in Tirol relativ bekannt. Trotzdem ist eine regelmäßige Medienpräsenz zur Information der Bevölkerung über Aufgaben und Möglichkeiten dieser Einrichtung notwendig.

Auch in diesem Berichtsjahr wurde durch diverse Aussendungen, aber auch Radio- und TV-Interviews, entsprechende Öffentlichkeitsarbeit geleistet.

So habe ich den Jahresbericht 2009 am 07. Mai 2010 gemeinsam mit dem Präsidenten des Tiroler Landtages, Herrn DDR. Herwig van Staa, im Rahmen einer Pressekonferenz präsentiert.

Am 18. Juni 2010 hatte ich über Einladung von Herrn Dekan Univ.-Prof. Dr. Gustav Wachter die besondere Ehre, anlässlich des Fakultätstages der Rechtswissenschaftlichen Fakultät an der Universität Innsbruck, Grußworte sprechen zu dürfen und ich konnte in diesem Rahmen die vielseitigen Arbeitsfelder des Landesvolksanwaltes von Tirol kurz darstellen.

Am 23. Juni 2010 wurde im Rahmen einer gemeinsamen Pressekonferenz mit Herrn Landesrat Gerhard Reheis, der Leiterin der Telefonseelsorge der Diözese Innsbruck, Frau Mag.<sup>a</sup> Astrid Höpperger, und Herrn Dr. Christoph Wötzer als Behindertenansprechpartner die im Berichtsjahr von der Telefonseelsorge und dem Landesvolksanwalt von Tirol erstellte Internetdatenbank „Wer hilft wie“ vorgestellt.

Auch der Tag der offenen Tür am 26. Oktober 2010 bot eine gute Gelegenheit, Zuständigkeit und Arbeitsweise unserer Einrichtung vorzustellen.

Ein besonderer Dank gilt hier wiederum der Tiroler Landeszeitung, die durch ihre Zustellung an alle Haushalte in Tirol eine besondere Publizität genießt und die Institution des Landesvolksanwaltes, sein Team und dessen Aufgabenstellung sowie die Termine der Sprechstage an den Bezirkshauptmannschaften und größeren Gemeinden Tirols flächendeckend im gesamten Land den Menschen näher bringt.

## ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN

Ausgehend von der grundlegenden Annahme, dass es in der Demokratie stets auch wirksamer Kontrolleinrichtungen bedarf, um zu verhindern, dass die Staatsmacht die durch das Recht gezogenen Grenzen überschreitet, kommt dem Volksanwalt zweifellos die Funktion einer institutionalisierten Verbindungsstelle zwischen Bürger und Staat zu. Er hat dabei einerseits staatliches Handeln auf seine Rechtmäßigkeit zu prüfen und andererseits in Ergänzung zum bestehenden Rechtsschutzsystem verstärkt für Billigkeit und Gerechtigkeit und damit zugleich für mehr Akzeptanz staatlicher Entscheidungen innerhalb der Bevölkerung einzutreten. Gelingt es, diesen wechselseitigen Anforderungen zumindest im Wesentlichen gerecht zu werden, ist der Volksanwalt tatsächlich Hilfe für die Bevölkerung und die öffentliche Hand.

Die vielen Erfolge des letzten Jahres, nur beispielhaft in diesem Bericht aufgezählt, waren jedoch nur möglich, weil dem Landesvolksanwalt bei seiner Tätigkeit allseits umfassende Unterstützung zuteil wurde. Daher möchte ich den Bericht auch zum Anlass nehmen, insbesondere unserem Herrn Landtagspräsidenten, den Damen und Herren Abgeordneten zum Tiroler Landtag, dem Herrn Landeshauptmann, den Regierungsmitgliedern, dem Direktor des Landesrechnungshofes, dem Herrn Landesamtsdirektor, den Bezirkshauptleuten und Abteilungsvorständen, aber auch allen Bediensteten, mit denen eine Kontaktaufnahme erfolgte, herzlich zu danken.

Danken möchte ich auch allen Frauen Bürgermeisterinnen sowie allen Herren Bürgermeistern für ihre konstruktive Zusammenarbeit und weiters allen Institutionen, die auch außerhalb der Kompetenz des Landesvolksanwaltes bürgerfreundlich und unbürokratisch zur Lösung von Problemen beigetragen haben.

Mein besonderer Dank gilt schließlich meinem Team, ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit großer fachlicher und menschlicher Kompetenz, die im Bericht beispielhaft aufgezählten Erfolge und Leistungen besonders in diesem intensiven Jahr nicht möglich gewesen wären. Gerade die imposante Zahl von rund 2.200 persönlichen

Gesprächen wäre für den Landesvolksanwalt alleine unmöglich zu bewältigen und erfordert viel Geduld, Verständnis sowie eine hohe rechtliche und soziale Kompetenz von allen MitarbeiterInnen. Dankbar erwähnen möchte ich in diesem Zusammenhang das große Engagement meiner MitarbeiterInnen, auch im Falle von Unzuständigkeit aber erkennbarer Hilfsbedürftigkeit, den Betroffenen im Rahmen unserer Möglichkeiten unterstützend entgegen zu kommen.

Somit hoffe ich, mit dem vorliegenden Bericht über das Berichtsjahr 2010 wiederum den Nachweis erbracht zu haben, dass auch in diesem Jahr mit viel Einsatz und großem Engagement gearbeitet wurde. Dabei war es uns immer wichtig, auf die Betroffenen zuzugehen, ihnen das Gefühl kompetenter Hilfestellung zu vermitteln und, wenn notwendig, ihnen auch menschliche Unterstützung zukommen zu lassen.

Abschließend darf ich meiner Freude über die am 03. Feber 2010 erfolgte Wiederwahl zum Landesvolksanwalt von Tirol Ausdruck verleihen. Das überzeugende Wahlergebnis im Tiroler Landtag ist für mich und mein Team Auftrag und Motivation – so wie bisher – mit großem Engagement weiterhin die Menschen in Tirol in verwaltungs- und sozialrechtlichen Angelegenheiten bestmöglich zu unterstützen.

Für weitergehende Auskünfte zur Tätigkeit des Landesvolksanwaltes stehe ich mit meinen MitarbeiterInnen gerne zur Verfügung.

Ich schließe diesen Jahresbericht mit einem heute wie damals aktuellen Zitat des deutschen Schriftstellers Theodor Storm (1817-1888):

**„Autorität wie Vertrauen werden durch nichts mehr erschüttert als durch das Gefühl, ungerecht behandelt zu werden.“**

Dr. Josef Hauser





## DER LANDESVOLKSANWALT VON TIROL

Innsbruck – Meraner Straße 5

Telefon: 0512/508-3052 • 0810/006200 zum Ortstarif • Telefax: 0512/508-3055

E-Mail: [landesvolksanwalt@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwalt@tirol.gv.at) • [www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt)